



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**El Liderazgo Directivo y la Calidad del Servicio Educativo en la
Institución Educativa N° 4015 - Callao.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTORA:

BACH. SALAZAR SANTA CRUZ, ZOILA ROSA ([ORCID: 0000-0002-1935-5165](https://orcid.org/0000-0002-1935-5165))

ASESOR:

DR. PACHECO MENDOZA JOSMEL ROY ([ORCID: 0000-0002-2251-8092](https://orcid.org/0000-0002-2251-8092))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A través de estas líneas agradecer a nuestro creador por permitirnos seguir con vida que, y poder disfrutar al lado de mi familia y por todas las experiencias que me han tocado vivir, a mi familia por toda la paciencia y apoyo y a mis grandes amigos por su preocupación y aliento en cada uno de mis proyectos

Agradecimiento

En estas líneas quiero expresar mi agradecimiento a la plana directiva y docentes de la Institución Educativa N° 4015 - Callao que me vienen apoyando y sobre todo al equipo del área técnica que en todo momento me brinda sus opiniones y facilidades para el desarrollo de mi tesis y no menos importante quiero agradecer a Dios que me permite tener a mi familia sana y unida, pues ellos son la inspiración para continuar con mi superación profesional y personal.

Índice de contenidos

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y Operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos.....	211
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	40
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1 Población de docentes 2021	19
Tabla 2 Valorización del Liderazgo directivo y Calidad del servicio educativo	21
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad Liderazgo directivo	22
Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad Calidad de servicios educativos	23
Tabla 5 Interpretación del Alfa de Cronbach.....	23
Tabla 6 Correlaciones del objetivo general	25
Tabla 7 Resumen del modelo del objetivo general	27
Tabla 8 Correlación del objetivo específico 1.....	27
Tabla 9 Resumen del modelo del objetivo específico 1	30
Tabla 10 Correlaciones del objetivo específico 2.....	30
Tabla 11 Resumen del modelo del objetivo específico 2	31
Tabla 12 Correlaciones del objetivo específico 3.....	32
Tabla 13 Resumen del modelo del objetivo específico 3	33

Índice de gráficos y figuras.

Gráfico 1 Diagrama de dispersión del objetivo general	26
Gráfico 2 Diagrama de dispersión del objetivo específico 1	29
Gráfico 3 Diagrama de dispersión del objetivo específico 2	31
Gráfico 4 Diagrama de dispersión del objetivo específico 3	33

Resumen

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la en la Institución Educativa. N° 4015 - Callao. 2021.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo básico y nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y transversal. La población la conformaron 61 docentes. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento tanto para el liderazgo educativo como para la calidad de servicios educativos fue el cuestionario. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0,989 para el liderazgo educativo y 0,929 para la calidad de servicios educativos, evidenciando una alta confiabilidad; asimismo la validez se obtuvo por medio del juicio de expertos. A partir del análisis de los resultados se logró determinar la influencia del liderazgo educativo en la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa N° 4015 - Callao, esto debido a los valores obtenidos en el coeficiente de correlación de Pearson $r=0,614$ que determinaron una correlación positiva y significativa entre las variables ($p<0,01$), del mismo modo en el coeficiente de determinación se obtuvo $R^2 = 0,377$ que evidencia que el liderazgo educativo explican a la calidad del servicio educativo en un 37,7%.

Palabras clave: Liderazgo educativo, Gestión educativa, calidad de servicios educativos.

Abstract

This research had the objective of determining the relationship that exists between directive leadership and the quality of the educational service in the Institution. Educational N ° 4015 - Callao. 2021.

The focus of the research was quantitative, basic type and descriptive correlational level, non-experimental and cross-sectional design. The population was made up of 61 teachers. The technique used was the survey and the instrument for both educational leadership and the quality of educational services was the questionnaire. To determine the reliability of the instruments, Cronbach's Alpha was used, obtaining a result of 0.989 for educational leadership and 0.929 for the quality of educational services, showing high reliability; likewise, the validity was obtained through the judgment of experts. From the analysis of the results, it was possible to determine the influence of educational leadership on the quality of educational services of the Educational in Educational Institution N ° 4015 - Callao, this due to the values obtained in the Pearson correlation coefficient $r = 0.614$ that determined a positive and significant correlation between the variables ($p < 0.01$), in the same way, in the determination coefficient, $R^2 = 0.377$ was obtained, which shows that educational leadership explains the quality of educational service by 37.7 %.

Keywords: Educational leadership, Educational management, quality of educational services.

I. INTRODUCCIÓN

El liderazgo directivo ha sido reconsiderado como una prioridad para la planificación de la política educativa a nivel internacional, porque juega un papel decisivo en el desarrollo de los componentes administrativos y docentes, y por lo tanto incide en el progreso del desempeño escolar mediante el ejercicio de la motivación y las habilidades. La competencia y el profesorado se convierten en lugares competitivos y productivos, así como en el entorno escolar y en el entorno nacional. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) lo demostró a través de su publicación "Mejorando el liderazgo escolar" (2008).

La calidad en los servicios educativos de una unidad escolar descansa en sus actores, pero principalmente en el liderazgo directivo que es quien debe gestionar, participar y procurar con el equipo docente el desarrollo de los educandos en las capacidades técnicas, comprensiones y habilidades específicas para integrarse en el mundo laboral en una sociedad.

Decretar la calidad indica incorporar un plan de gestión que permita abreviar procesos, alejar fallos, errores y gastos innecesarios en ese contexto se debe de terminar con la no-calidad en todo sentido, de acuerdo con lo mencionado es aquí que la formación del docente debe ser eficaz y eficiente para una sociedad del futuro. (Senlle & Gutiérrez, 2005)

La literatura nos advierte que el grado de influencia que ejerce el liderazgo directivo en los logros de aprendizaje es el segundo factor más relevante luego del que ejerce la acción docente para el mismo fin. La investigación educativa que dio luces a estos hallazgos deja clara la importancia de ejercer este liderazgo de forma positiva puesto que también influye en la práctica docente y que esta se evidencie a través de su calidad, los escenarios de trabajo y la labor que se realiza en las instituciones educativas. En consecuencia, su buen funcionamiento ejerce un rol categórico en el desarrollo de la calidad del plantel.

Estudios realizados por la Unesco nos advierten que los directivos carecen del liderazgo que se requiere para motivar a los docentes. Además, tampoco están listos para realizar acciones organizativas con eficacia, lo que nos hace pensar en

la imperiosa necesidad de formación, preparación y capacitación de estos líderes educativos para que sean capaces de transformar los procesos educativos apropiadamente, en ambientes óptimos que colaboren con la mejora del ejercicio docente en el aula y el rendimiento de los educandos; además de respaldar una gestión educativa consciente asimismo democratizadora y direccionándose en el logro de las experiencias de los aprendizajes (UNESCO, 2004).

Hoy en día se sabe que hablar de la calidad del servicio educativo conduce al principio de la eficacia, la misma que se refleja en el estilo humano de cada institución, por tanto, es menester comprender de manera amplia y profunda la interrelación de los actores educativos, determinar las fortalezas y potenciarlas; así como identificar las debilidades de manera que desarrollemos un plan de trabajo conjunto, en el que el recurso humano se sienta reconocido y escuchado y desde sus distintas posiciones sumen a los aportes en pro de la mejora continua. Ante esta realidad, cabe señalar el aporte de Lugo (2019), a través de su investigación para dar a conocer el liderazgo directivo y el mejoramiento en la excelencia educativa, en el que se expone que las instituciones educativas deben de dirigir sus labores hacia el logro de las metas establecidas, a través de una diligencia directiva fundamentándose en el liderazgo del cuerpo directivo que deben de estar orientadas hacia la calidad educativa.

Para una transformación importante en la educación, es inevitable contar con directivos que sean receptivos y estén implantados en roles de liderazgo de acuerdo con la realidad que nos rodea para guiar a los directores de la escuela en las tareas pendientes en el proceso de gestión (Gallegos, 2004). Es por ello que, como docentes de una institución educativa de gestión pública ubicada en el distrito de Carmen de la Legua Reynoso – Callao, nos preocupa la calidad de la atención educativa brindada a nuestra población estudiantil en los niveles de primaria y secundaria; sabiendo además que tanto nuestra institución como nuestros estudiantes contamos con múltiples carencias (económicas, afectivas, de salud entre otros) por lo que nuestra misión como institución es prepararlos para dar la cara a los retos que se le expongan en el mundo, hacer que su formación como individuos sea la mejor, proporcionarles las instrumentos para que se desempeñen en la vida.

Por lo expuesto, consideramos medular evaluar si el servicio educativo que venimos brindando es el adecuado y cómo el liderazgo de nuestros directivos ha influido en ello, por lo que surge encontrar respuesta a nuestro problema de investigación: ¿Cómo se relaciona el liderazgo directivo con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao?

Así mismo, es necesario conocer respuestas a nuestros problemas específicos tales como: 1) ¿Cómo se relaciona la comunicación y la calidad del servicio educativo en la en la Institución Educativa N° 4015 - Callao? 2) ¿Cómo se relaciona la toma de decisiones y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao? 3) ¿Cómo se relaciona la motivación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao?

Además, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao.

Siendo los problemas específicos: 1) Establecer la relación entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao. 2) Establecer la relación entre la toma de decisiones y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao. 3) Establecer la relación la motivación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao.

Finalmente cabe mencionar que nuestro estudio tiene como hipótesis general: Existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao". En cuanto a las hipótesis específicas tenemos: 1) Existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en la I.E. Institución Educativa N° 4015 - Callao. 2) Existe relación entre la toma de decisiones y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao. 3) Existe relación entre la motivación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao.

La justificación teórica de esta investigación es que a través de esta investigación se recogerán una serie de referencias hipotéticas sobre liderazgo administrativo y calidad del servicio educativo de diferentes investigadores a nivel nacional e internacional, que ayudarán a futuros investigadores a obtener información valiosa

que les permite generar reflexión y discusión al comparar diferentes teorías, de esta manera se desarrolla un marco teórico global y comprensivo y promover la creación de nuevas teorías sobre el tema.

En el campo de la ciencia, este trabajo de investigación aporta información y conocimiento a los campos de la calidad educativa y el liderazgo educativo; porque pone a prueba la hipótesis sobre la relación entre las dos variables.

En cuanto a lo metodología se validaron dos instrumentos: liderazgo educativo y calidad de los servicios educativos (2021), estos instrumentos podrán emplearse para otras investigaciones a futuro e inclusive para que las instituciones formativas puedan valorar la importancia de un liderazgo directivo como la calidad del servicio educativo que se brinda e incluso relacionarlas.

Desde el punto de vista social, esta investigación tiene como objetivo dar una perspectiva amplia sobre la calidad de los servicios y el liderazgo directivo que se ejercen en la educación para aplicar diferentes estrategias. Estas estrategias se pueden utilizar y se puede mejorar el proceso, lo cual se puede tomar en consideración al brindar los servicios a la comunidad.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes en el ámbito internacional relacionados con la presente investigación encontramos:

Hurtado & Sánchez (2018). En la tesis titulada "*La calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes en las instituciones de educación básica particulares*" tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio que prestan las Unidades Educativas Particulares y el nivel de satisfacción de los clientes internos. El diseño de investigación fue exploratorio, descriptivo, correlacional y de enfoque cuantitativo. La población contó con 43 participantes, para dicho estudio se empleó la técnica como la encuesta asimismo el instrumento empleado fue el cuestionario compuesto por 23 ítems.

A través del modelo estadístico que se obtuvieron productos de los resultados a través del coeficiente de Pearson evidenciaron que existe una relación entre ambas variables de estudio. Además, se concluyó que Del 100% de los encuestados el 53,5% consideran que siempre la institución cuenta con un sistema de calidad para los procesos, 23,3% casi siempre, 16,3% algunas veces y el 7% pocas veces. Por lo cual se considera que la mayor parte de personas encuestadas. Por lo tanto, se recomienda formular instrucciones estandarizadas para mejorar la calidad del servicio de las instituciones educativas privadas.

Acuña & Bolívar (2019) El objetivo de esta exploración es analizar la conexión entre los estilos de liderazgo y los modelos de gestión en un establecimiento educativo. Se trata de un estudio correlacional con un enfoque cuantitativo, no experimental, y como esquema de investigación es de corte transversal, un análisis contextual. La muestra que se aplicó es de tipo censal y las técnicas que se utilizaron para el registro fueron las encuestas, se utilizaron dos instrumentos para cuantificar los estilos de liderazgo y el modelo de gestión de los directivos docentes. Los resultados mostraron que existe una conexión inmediata y crítica entre el estilo de liderazgo y gestión educativa, según el coeficiente de relación de Pearson de 0,015, lo que afirma la teoría expuesta en este estudio.

Camarero (2015) en su investigación, titulada Dirección Escolar y Liderazgo: Análisis del Desempeño de la Figura Directiva en Centros de Educación Primaria de Tarragona. Tuvo como propósito general del trabajo de estudio conocer la figura directiva y los estilos de dirección para el propósito principal se ha establecido describir el perfil profesional, examinar la incidencia del desempeño de directivo e identificar los tipos de liderazgo con su respectiva gestión y proponer líneas de mejora de liderazgo de los directivos para ello en esta investigación se utilizó una metodología de enfoque interpretativo, de tipo cuantitativa para esta población de investigación que estuvo conformada por los 217 instituciones de Educación Primaria en los cuales 181 son centros públicos, 35 centros concertados y un único centro es privado mientras que en la muestra se utilizó un criterio probabilístico que se conformó por 1 centro privado, 22 centros concertados y 116 centros públicos, que hace un total de 139 centros educativos y como instrumento se utilizó un cuestionario asimismo se evidenciaron la que existe una relación entre los modelos directivos sustentados en la gestión y el liderazgo pedagógico.

Severina & Rivera (2020) en su investigación titulada "Liderazgo del director y su influencia en la mejora de la calidad educativa en los centros educativos del nivel primario La Capitalita y San José De Villa". El objetivo del estudio presentada fue el liderazgo del director y su influencia en la mejora de la calidad educativa en las instituciones educativas. Se trata de un informe descriptivo, ya que describe las características, prácticas y cualidades de los factores fundamentales, y transversal, ya que la información se recopiló en un solo momento, por lo que se extraerán los fines de la investigación. Las poblaciones comprometidas con el estudio eran de 2 directores, 32 educadores y 11 personas de los equipos de gestión de las instituciones de educativas como objeto de esta exploración. Se dirigió a través de un método cuantitativo, un diseño no experimental y como técnica e instrumentos fueron utilizados son la percepción u observación, encuesta y el cuestionario, que se utilizaron para recoger los datos apropiados para la presente investigación. La consecuencia de la exploración demostró que el liderazgo del director ejerce en la calidad de los centros de enseñanza en la que fueron objetos de investigación.

Referente a los antecedentes nacionales para el presente estudio se ha considerado los siguientes estudios

Oliva (2017) en su estudio llamado relación entre el liderazgo del director y la calidad educativa y planeó decidir cómo el liderazgo directivo se relaciona con la calidad educativa y tenía un enfoque de exploración cuantitativa, tipo correlacional descriptivo y de no experimental, como una población se hizo de 101 educadores con un ejemplo de 80 instructores, obtenidos a través de un muestreo aleatorio, donde se aplicaron una visión general de 16 preguntas con un tamaño de cinco clasificaciones de reacciones aludidas a los dos factores que el instrumento tenía una sólida fiabilidad de 0.909 dentro de la investigación de los resultados de la encuesta, se exhibió exactamente que el 89,3% ayuda o considera decididamente las necesidades de los indicadores y las dimensiones propuestas en el instrumento; esto fue generalmente apoyado y diferenciado utilizando la prueba de chi-cuadrado. Se concluyó que el liderazgo del director se relaciona directamente con la calidad educativa.

Luján (2018) realizó un estudio relacionado a través de su investigación "Liderazgo administrativo y desempeño docente en instituciones educativas", cuyo propósito es determinar la relación entre liderazgo administrativo y variables científicas del desempeño docente. Esta investigación es de diseño básico y descriptivo. Como población y muestra, está conformada por 94 docentes. Utiliza técnicas de encuesta para aplicar cuestionarios de liderazgo gerencial y desempeño docente, utilizando valores alfa de Cronbach respectivamente. Validado para 0.7521 y 0.8887, También se asentó una alta correlación entre la estructura de evaluación, al calcular el coeficiente de correlación $r = 0.8770$, el cual es muy significativo, porque el valor p es $p = 0.000$, el cual es asumido por la t del estudiante la inspección se confirma, por tanto, la alta correlación entre el liderazgo gerencial y cada dimensión se obtiene.

Calle (2017) en su investigación denominada “Percepción de los padres sobre la calidad del servicio y el compromiso educativo en 04 instituciones educativas” practicó una investigación descriptiva, comparativo y relevante, con el objetivo de limitar el nivel de evaluación de los padres de 04 escuelas educativas sobre la calidad y el compromiso del servicio, considerando la edad y el nivel educativo de los padres y el tipo de institución educativa asimismo basado en comparación género. Para ello, se tomó una muestra de 278 padres y se encontró en los resultados; la escala de calidad de servicio y compromiso educativo mostró validez estructural y confiabilidad en el nivel de compromiso en un 69,1% de las personas lo consideró de alto nivel, y el grado de calidad del servicio, la gente piensa que es de alto nivel y demuestra que para tener una correlación positiva muy significativa entre la calidad del servicio y el compromiso educativo, también existe una correlación significativa entre los niveles de calidad del servicio de los diferentes grupos de edad

En compromiso educativo, sólo hay una relación medible con los fundamentos instructivos ($X^2 = 43,166$). Hay enormes contrastes fácticos en los elementos de los componentes aparentes, por ejemplo, la disposición a la administración, la simpatía y la naturaleza de las administraciones según el sexo, donde los puntos medios del sexo masculino son más altos que los puntos medios del sexo femenino; hay contrastes excepcionalmente enormes entre la naturaleza de las administraciones según los grupos de edad, el grado de escolarización de los tutores y los centros de enseñanza. Otra distinción fundamental es la responsabilidad de la instrucción según los grupos de edad, el grado de formación de los tutores y los centros de enseñanza.

Cruz (2018) en su estudio titulado: “La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del Colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao – 2017” tuvo como objetivo demostrar la relación entre la gestión del director y la calidad del servicio educativo. Para ello, se utilizan dos instrumentos para la recolección de información. La muestra es de 150 alumnos, 62 docentes, 23 administradores y 90 padres. Entre ellos, se aplica la Escala de Valor Likert a la encuesta de opinión. Para la variable calidad de los servicios educativos, usaron

Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre use la escala para encuestar a estudiantes y padres y siempre. Para la contracción hipotética se utiliza la correlación de Pearson entre las variables. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión de liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos, y la correlación es significativa, alcanzando el nivel de 0,863, correspondiente a un nivel relativamente alto de correlación positiva.

Barrientos (2016) en su investigación titulada: “Relación del liderazgo transformacional, la gestión educativa en el desempeño docente”. Diseñada para determinar la relación entre liderazgo transformacional, gestión educativa y desempeño docente, esta investigación se ha aplicado, utilizando un diseño no experimental, corte transversal correlacional, con 355 docentes como población, como instrumentos, utilizaron un cuestionario para aprobar el Alfa de Cronbach. estadística, La confiabilidad del liderazgo transformacional es 0.975, y la correlación de la gestión educativa es 0.899. En el caso del desempeño docente se obtiene 0.938 de la misma manera. El método de análisis utiliza pruebas no paramétricas porque son dos variables cualitativas, por lo que se utilizó Nagelkerke. Se analizó la prueba de correlación de coeficientes, el resultado fue 37% y el nivel de significancia fue $p < 0.05$. Los resultados muestran que existe una relación directa y significativa entre el liderazgo transformacional y el desempeño docente.

Bases teóricas

Liderazgo

Respecto al liderazgo Robbins (2004) Define como la facultad de influir en un equipo de personas para lograr sus objetivos. La base de esta influencia puede ser formal, como una base otorgada por el nivel gerencial de la organización.

Para Jones y George (2006), El liderazgo se refiere a la influencia de una persona sobre otras a través de varios procesos que inspiran, motivan y guían sus labores para apoyar a conseguir las metas del grupo u organización.

MINEDU (2014) afirma que:

“El liderazgo es una cualidad de la persona que lo ejerce y también debe convertirse en una característica de la gestión de la organización. La persona con liderazgo -formal o informal- participa en el proceso liderado por el director, coordina y contribuye al éxito de los resultados de la organización como objetivo. Por ello, en el manual del Ministerio de Educación, el término liderazgo docente se define como “la influencia que ejercen los integrantes de la organización para determinar y concretar las metas y visiones bajo la guía de directivos y diversos grupos de interés instituciones educativas”. (p.16).

Líder

Para Gardner (2016), un líder debe enfrentar los desafíos de su gestión a partir de la inteligencia, que implica la capacidad de que un directivo ordene sus pensamientos y los coordine a su vez con acciones.

Robbins & Coulter (2010), aseveran que un líder cuando ejerce su liderazgo es aquel que a través del desarrollo de guiar sobre un grupo de personas para contribuir en el logro de sus objetivos o de hacer que alcancen sus metas y que además posee una autoridad gerencial. Para el desarrollo de un liderazgo por parte del director líder o gerente líder no se debe de confundir con la gerencia o dirección, y como afirman Silíceo et. al (2001) su trabajo implica que un líder debe partir de una visión y plasmado en una misión y acompañado de código de valores.

Chiavenato (2002), manifiesta el administrador también asume el papel de líder y que le permite trabajar con personas y que estas puedan estar en grupos formales o informales de forma adecuadas y pertinentes (p.557).

Para Bass (1990) ser pionero es tener influencia sobre un grupo humano es capaz de contagiar, el líder natural cuenta con características como hacerse escuchar y dirigirlos con aciertos. Mientras que otros líderes se van formando o desarrollando en el transcurso de su formación o desempeño laboral. El liderazgo es muy difícil de explicar sin embargo es apreciable. Cuando un grupo de personas logran

coordinar, están motivados y logran sus objetivos o hacerles crecer profesionalmente podemos decir que el líder ha logrado contagiar a su personal. Si tenemos en cuenta las cualidades más importantes o resaltantes que posee un líder como el de ser visionario, innovador y creativo y esto marca la diferencia con un director o administrador ya que es más eficiente por ser analítico, práctico y racional.

Liderazgo directivo

Los directivos que ejercen liderazgo tienen la capacidad de influir en el desarrollo y bienestar de su equipo de profesores, y, por ende, en el rendimiento de los estudiantes; un líder educativo debe, sobre todo, suscitar la intervención activa de todos los miembros de la institución, lo cual significa que su figura es doble en cuanto se mantiene como eje articulador de las dinámicas de la organización y, sin embargo, su posición debe ubicarse dentro de la horizontalidad de la base conformada por toda la comunidad de su institución nos señala Cuesta, O., & Moreno, E. (2021).

Uribe (2007) Nos manifiesta que los directores efectivos son aquellos que producen resonancia es decir que crea un entorno laboral en apoyo a las jornadas escolares así mismo promueven que se desarrollen los objetivos comunes por otra parte incorporar a los docentes en la toma de decisiones, se monitorea la labor pedagógica y a la vez se realizan las planificaciones. Habría que decir también que el desempeño del docente se verá afectado por diversos factores entre ellos sociales, económicos, personales e institucionales, de manera que estos dos últimos serán influenciados por el clima organizacional y el liderazgo de los directores.

Cuando se habla de líder directivo estamos haciendo referencia que posee un conjunto de habilidades y actitudes, así como altas competencias comunicativas además desarrolla autoridad e influencia a sus colaboradores, asimismo es ameno

y cercano, respetuoso cuando se trata de jerarquías y su comunicación es asertiva con todos los niveles jerárquicos de la institución sin necesidad de discriminar o hacer diferentes entre uno y otros, nos informa sobre las metas y los procesos en las que se deben de cumplir manteniendo una cordialidad guiando y facilitando a todos y hacerles crecer profesionalmente. Así mismo valora el talento de sus colaboradores, acata y cree en el trabajo en equipo valora la meritocracia, y en las potenciales de sus colaboradores.

Liderazgo del director en el ámbito educativo.

El directivo es el sujeto que tiene el encargo de ejecutar la administración de la educación. De acuerdo con Magallanes (2007) citado por Valenzuela (2018), señala que el director en su periodo es el encargado legal de la institución. Allí ejerce su liderazgo sobre la base de valores éticos, democráticos y morales. El objetivo principal del director es optimizar la calidad educativa para lo que se pone al frente de todos los instrumentos de gestión que señalen la ruta hacia ese camino.

Las ocupaciones y funciones del director incluyen identificar las debilidades generales de la organización, categorizarlas según su prioridad o importancia, y presentarlas al Consejo de Educación Estudiantil (CONEI), enfatizando su importancia y recomendando soluciones adecuadas para ellas y considerarlas en el PAT. (Sorados, 2010, p.7).

Así mismo, Martínez (2008) Indicó que los directores deben estar autorizados para cumplir con las destrezas de gestión, revelar y seleccionar las alternativas más adecuadas para resolver estos problemas, porque la implementación consistente de estas opciones puede ser utilizada como un medio de acciones de mejora continua en los servicios educativos, especialmente en la enseñanza-aprendizaje.

En consecuencia, es claro que los líderes educativos deben ser profesionales de la enseñanza, innovadores, comunicadores, consejeros y sus funciones básicas se focaliza en orientar, diseñar, construir, planificar, regular y evaluar la efectividad, efectividad y eficiencia de los servicios educativos. Ahora podemos decir que, para

dirigir al centro educativo, que requiere estar en constante formación y actualización, lo que le permite adquirir sapiencias y habilidades inevitables para el cumplimiento de sus labores y obligaciones, y responder de manera efectiva a los cambios en la gestión durante el proceso educativo.

Lamentablemente se sabe que en la actualidad son numerosos los casos en que en las instituciones educativas se observa que existe un desgaste en las relaciones humanas entre los educadores, administrativos y directivos evidenciando una deficiente comunicación, falta de liderazgo e insuficientes habilidades sociales e inteligencia emocional dicho lo anterior implica que impactan en el desarrollo de las metas de la institución educativa y las limita alejándola de la calidad.

Dimensiones del liderazgo educativo

Comunicación:

Para Robbins (2004) respecto a la comunicación aduce que implica la transferencia y comprensión de los significados. Así también es útil para brindar información previa necesaria para determinar las metas, aclarar las expectativas, motivar a los empleados durante el proceso del trabajo realizado, indicando lo bien que se llevan y cómo se puede tratar de desarrollar más el desempeño, en caso de que no sea ideal

A su vez Münch (2010) precisó que la comunicación como un ciclo a través del cual se envían y recibe información. Cuando se efectúa una comunicación y que estas puedan darse en interlocuciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados, la comunicación debe de comprender múltiples interacciones dentro de las organizaciones.

Es importante conocer que para realizar adecuadamente el trabajo se necesita que la comunicación sea eficaz; si esta es confusa originará errores los que ocasionarán la disminución el rendimiento del trabajo afectando el logro de los objetivos.

Toma de decisiones:

Para Robbins (2004) la toma de decisiones es una parte importante del comportamiento organizacional; es una reacción a un problema en el cual existe una discrepancia entre una situación actual y una situación esperada que requiere se consideren alternativas de acción.

Por otra parte, Münch (2010) respecto a la toma de decisiones refirió que es la fase consecuente y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo. Esta es una función inherente de los directivos y es una de los compromisos más importantes pues de la elección de la alternativa adecuada depende el éxito de la organización.

Motivación

Es quizás el principal cometido de los ejecutivos, y a la vez la más compleja, ya que a través de él los representantes desempeñan su trabajo con deber y deleite, según las directrices establecidas, y es igualmente concebible adquirir la responsabilidad y constancia del factor humano. (Münch, 2010)

Los directores tienen un gran desafío, pues sólo con su personal motivado podrán alcanzar las metas institucionales, evitar el fracaso y caminar hacia la calidad de servicios educativos bajo el enfoque educativo.

Calidad de servicios.

Según Abadi (2004), La calidad es la evaluación global de bienes o servicios, clasificándolos y evaluándolos, y considerando sus atributos y comportamientos para alcanzar un nivel superior. (p.56)

Domínguez (2006), alude a que la calidad es el personal que a través de un marco le permite interceder de manera genuina y factible en el horario a un grado particular de consistencia en una institución educativa que brinda servicios. (p.47).

La calidad de los servicios es una fuente de eficiencia para las asociaciones en general y las escuelas en particular, ya que permite la utilización normal de los activos y el límite del potencial humano para ofrecer administraciones según las necesidades y la impresión de los clientes. Sin embargo, no es una identidad estable, sino que cambia y mejora continuamente.

En las instrucciones educativas, se dió importancia al acto de las cualidades, que se sumergen en el movimiento diario de las clases, al igual que las normas académicas que ayudan a mejorar y caracterizar la calidad de la instrucción. El entusiasmo por la calidad no se percibe como una idea o definición, sino que se refleja en los ciclos y evaluaciones que realizan sus clientes, cuando la consideración está a la altura de sus deseos.

Ejecutar la calidad significa fusionar un marco de administración que permita mejorar las medidas, prescindir de las decepciones, de los errores y de los costes añadidos, frenar la no calidad en el sentido más amplio y, sobre todo, tener éxito y eficacia en la preparación de los individuos que constituirán el público general de lo que vendrá. Además, para que esto sea concebible es importante crear en los alumnos las habilidades especializadas, la información y las capacidades explícitas para coordinarse en el universo del trabajo en una sociedad. (Senlle & Gutiérrez, 2005)

Capacidad de Respuesta

Lloréns (1995) expresa que la capacidad de respuesta es la capacidad para socorrer a los usuarios, y para proveerlos de un servicio rápido.

Duque (2005) nos dice sobre la capacidad de respuesta implica añadir la satisfacción oportuna de las responsabilidades asumidas, al igual que la apertura

de la asociación al cliente, por ejemplo, los resultados concebibles de alcanzarlo y la plausibilidad de hacerlo.

Empatía:

Para, Duque (2005) afirma que la empatía implica el afán de la organización por ofrecer a los interesados atención y atención personalizada. Es difícil ser amable con el cliente, a pesar de que la amabilidad es una pieza importante de la simpatía, como también es esencial para la seguridad, requiere una sólida responsabilidad y contribución con el cliente, conociendo por dentro y por fuera sus atributos y sus necesidades particulares.

Así mismo, Lloréns (1995) Es la atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes y percibir con exactitud y entender las emociones de los demás; interesarse por sus necesidades y preocupaciones.

Tangibilidad

Para, Duque (2005) Aspectos de las oficinas físicas, equipos, personal y materiales e equipos de comunicación.

Tangible es un modificador que demuestra que algo se puede tocar. Asimismo, demuestra que tiende a ser visto con precisión.

Confiabilidad

Cortes (2010) no señala que la confiabilidad proviene de la confianza; es decir, la certeza que los individuos tienen en la gran confianza y valoración de una persona u organización sobre lo que se les ha confiado. Se confunde con la seguridad y el peligro cuando se alude a las decepciones del equipo u hardware, las medidas o su operatividad. Mientras que la calidad inquebrantable se convierte en el valor absoluto de los ejercicios instructivos, el bienestar es el grado que decide la mayor o menor fiabilidad. Además, cuanto más notable es el bienestar, menor es el peligro y, en este sentido, la fiabilidad se convierte en un método para la calidad.

III. METODOLOGÍA

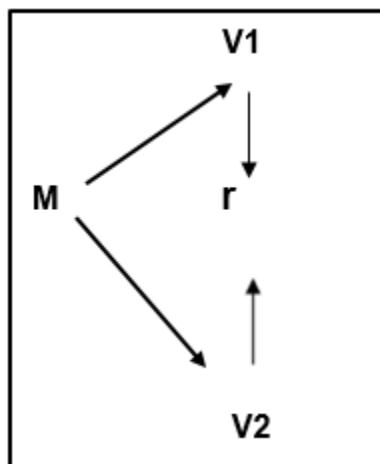
3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de tesis utiliza un enfoque cuantitativo, cuyo propósito básico es recolectar y estudiar datos numéricos sobre variables que servirán para probar las hipótesis planteadas previas a la investigación. Tal y como refieren Hernández, Fernández y Baptista (2014) “los estudios cuantitativos utilizan la recolección de información para comprobar hipótesis, en base al cálculo numérico y el análisis estadístico para determinar esquemas de comportamiento y verificar teorías” (p. 45).

El tipo de esta investigación es no experimental. Para, Sampieri (2003) la investigación no experimental es aquella que se establece sin la maniobra deliberada de variables y en el que sólo se perciben los fenómenos en su contexto natural para analizar los datos en un momento único.

La investigación fue transversal, ya que se estima una o más variables en un momento determinado. Los datos de un examen transversal se recogen en el momento actual, y en algunas ocasiones iniciando de peculiaridades anteriores.

Como resultado tenemos el diagrama que refleja el diseño de la investigación:



Por lo cual:

M: Docentes de la institución educativa

V1: Liderazgo educativo

V2: Calidad de servicios educativos

r: relación entre las variables

3.2 Variables y Operacionalización

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), la variable es una propiedad sujeta a cambio y cuya variación es posible de medirse u observarse, esta definición puede aplicarse a cualquier ser vivo, fenómeno, hecho u objeto. Una variable adquiere valor en una investigación al relacionarse con otras variables.

En esta investigación se operaron dos variables, una variable independiente liderazgo directivo y la otra dependiente calidad del servicio educativo.

Definición conceptual de las variables

Variable 1: Liderazgo directivo

Para, Bass (1990) El liderazgo directivo es capaz de aunar, incentivar y dirigir a un grupo de personas hasta llevarle a la consumación de sus objetivos.

Variable 2: Calidad de los servicios educativos

Para, Domínguez (2006) refiere que la calidad es la capacidad que se tiene un sistema y que permite trabajar de forma fiable, razonable y sostenible a largo del tiempo con un determinado grado de ejecución en las organizaciones institucionales que brindan un servicio. (p.47).

Definición operacional de las variables

El liderazgo educativo se fundamentó en tres dimensiones y 15 indicadores, los cuales serán medidos con una escala de Likert a través de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 34 ítems como instrumento.

En la calidad de servicios educativos se fundamentó en cuatro dimensiones y 19 indicadores, los cuales fueron medidos con una escala de Likert a través de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 20 ítems como instrumento.

3.3 Población, muestra, muestreo.

Según Fidias (2012) la población es apreciada como la cifra total de individuos o elementos que se va a estudiar y para ello es necesario el emplear un instrumento.

En esta investigación la población la conformaron los 61 docentes de la institución educativa N° 4015 correspondientes a los niveles de primaria y secundaria tanto en su condición de nombrados y contratados.

La muestra es un subgrupo que representa lealmente a la población. (Hernández., et. al, 2010, p. 100).

En la muestra de esta investigación fue censal, lo que implicó que se tomaran a todos los componentes que conformaban la población, para este estudio se aplicó a los 61 educadores de la organización educativa a la que se hacía referencia.

Tabla 1

Población de docentes 2021

Nivel educativo	Total	%
Nivel Primaria	21	34.4
Nivel Secundaria	40	65.6
Total	61	100.0

Nota: Esta tabla muestra la población establecida para la investigación.

El grupo de análisis son todos los docentes de la institución educativa y que está conformado por el nivel de primaria con un total de 21 docentes que representaron el 34.4 % y en el nivel de secundaria con un total de 40 docentes y que representaron el 65.6 %, haciendo un total de 61 docentes del 2021 de la institución educativa N° 4015 - Callao. La muestra fue de tipo censal debido a la accesibilidad para realizar dicho trabajo de investigación y la información que se puede obtener de dicha población, esto permitió trabajar con toda la población de docentes. Al respecto, Arias (2012) nos señala que la muestra censal es cuando incluimos a la totalidad de las partes para el análisis se toman en cuenta como muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Tamayo & Silva (2016) donde nos señaló que las principales técnicas de recopilación de datos tenemos a las encuestas, análisis documental, las entrevistas, la observación no experimental y experimental. Por lo concerniente dicho autor definió a la encuesta como una técnica de recolectar datos da lugar a formar contacto con los equipos de observación por medio de los cuestionarios previamente contruidos y dentro de sus modalidades de encuesta las que destacan son: encuesta personal, encuesta online, encuestas por teléfono, en cuestas por correo, y en esta presente investigación hicimos uso de la encuesta online.

Para dicha investigación la técnica que se utilizó para el recojo de los datos para ambas variables fue la encuesta y como instrumento ha sido el cuestionario además el cuestionario ha sido elaborado online y aplicado de la misma manera.

Tabla 2

Valorización de Liderazgo directivo y Calidad del servicio educativo.

Nivel de calificación				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota. Esta tabla indica la valoración que otorgará el encuestado como respuesta al cuestionario

3.5 Procedimientos

Para el proceso de la investigación se utilizaron dos cuestionarios para las dos variables: Liderazgo educativo y La calidad del servicio educativo. Ambos fueron sometidos a juicios de expertos para su validación. Por motivos del confinamiento a consecuencia de la pandemia por la Covid- 19 estos cuestionarios fueron socializados a través del WhastsApp y diseñados en un formulario de Google para que luego puedan ser contestados de manera asincrónica, previa coordinación con el docente, dando un tiempo prudencial de hasta 3 días para responderlo.

Luego se procedió a realizar la cuantificación de la información recabada y de esta data obtenida se utilizó la escala ordinal para cada uno de los ítems en el análisis estadístico descriptivos, para luego realizar su interpretación y comprobar con los objetivos.

Para efectos de la validación de los instrumentos se utilizó a un grupo de expertos con experiencia en el tema, con grado de maestría y/o doctorado. Se les proporcionaron un expediente que consistía en la carta de presentación, definiciones conceptuales de las variables y dimensiones además de la matriz de operacionalización de las variables junto con el certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables, y las preguntas del cuestionario después del proceso de validación por parte de los especialistas declararán que si existe una conexión relación entre las criterios y los objetivos de la investigación y las preguntas que componen los instrumentos presentados para este investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos la investigadora dio sentido a los números abstractos que han sido recogidos en una base de datos de Excel para luego ser procesados con el software SPSS V. 22.

La validez de los instrumentos hace referencia a la escala en que un instrumento comprueba realmente la variable que se desea medir según (Fernández, Baptista & Hernández, 2014, p. 200)

Referente a la confiabilidad del instrumento consiste en el grado en que un instrumento se obtiene resultados de forma coherentes y consistentes. (Fernández, Baptista & Hernández, 2014, p. 200).

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la investigación se procedió a realizar una muestra piloto con 15 docentes de la misma institución educativa y luego se aplicó un instrumento para asentar el nivel de confiabilidad como el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Tabla 3

<i>Estadísticos de fiabilidad Liderazgo directivo</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,989	34

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los datos de la muestra de estudio con relación a las variables Liderazgo Educativo presentan una excelente confiabilidad ya que el coeficiente alfa de Cronbach 0.989 se encuentra en el intervalo de > .9 a .95 (ver tabla 5)

Tabla 4

<i>Estadísticos de fiabilidad Calidad del servicio educativo</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los datos de la muestra de estudio con relación a la variable la Calidad del servicio educativo presentan una excelente confiabilidad ya que el coeficiente alfa de Cronbach 0.929 se encuentra en el intervalo de > .9 a .95 (ver tabla 5)

Tabla 5

Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach

Valores	Interpretación
Coeficiente alfa >.9 a .95	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

Fuente: Frías, N (2021)

3.7 Aspectos éticos

Toda investigación se refirió a una actividad en la que se desea poner a prueba hipótesis u obtener conclusiones y que estos contribuyan a formar un nuevo conocimiento y toda investigación es primordial para el desarrollo de la sociedad ya que a través de ella podemos descubrir soluciones a problemas que afectan a la

sociedad, por lo cual la investigación es un mecanismo básico para el mejoramiento de las personas y/o empresas, por lo cual se debe de tener cuidado en manipular la información para beneficios personales o particulares por lo expuesto es donde la ética se vuelve imprescindible en toda investigación (María S, María I & Oscar A, 2018).

Acorde con lo señalado y de acuerdo al código de ética de la Universidad César Vallejo se consideró el respeto a los datos personales de los encuestados a pesar que fue anónimo dicho instrumento y se dio a conocer al momento de aplicar el cuestionario donde se señala que se mantendrá la confidencialidad, privacidad y reserva de los datos personales del docente, asimismo se solicitó el permiso correspondiente a la dirección para su aplicación además se cumplió con los parámetros en cuanto con el diseño de la investigación solicitada por la universidad y se cumplieron con las normas APA 7ma Edición.

IV. RESULTADOS

Después de la aplicación del instrumento a todos los docentes de la institución educativa, se han obtenido datos que han sido ordenados en cuadros de Excel y luego sometidos al software estadístico IBM SPSS, cuyos resultados se explicaron de acuerdo a los objetivos planteados y se detallan a continuación.

Objetivo general: Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao.

Tabla 6

Correlaciones del objetivo general			
		Variable Liderazgo Directivo	Variable Calidad de servicios educativos
Variable Liderazgo Educativo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 61	,614** 61
Variable Calidad de servicios educativos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,614** 61	1 61

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

Interpretación: A partir de los resultados obtenidos en la tabla nos muestra que existe una correlación positiva moderada entre las variables liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo, por lo que el coeficiente de Pearson hallado es de 61.4% es decir las variables se correlacionan de manera directa con un P valor de significancia de 0.000 que es menor a 0.01, por lo cual se concluye que el liderazgo directivo impacta significativamente en la calidad del servicio educativo.

Tabla 7: Resumen del modelo del objetivo general

Resumen del modelo

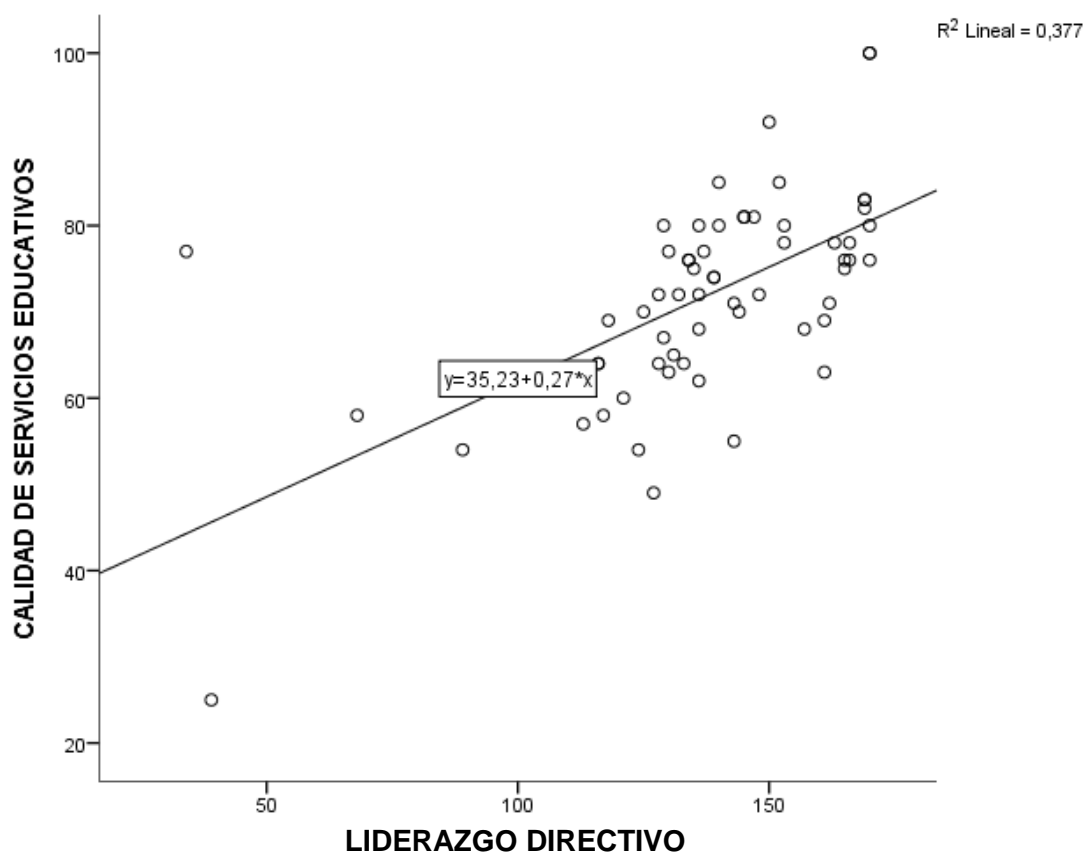
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,614 ^a	.377	.366	9.524

a. Predictores: (Constante), LIDERAZGO DIRECTIVO

Interpretación

En la tabla 7, en R se reafirma la correlación $r = 0.614$ siendo esta significativa y también se observa que R cuadrado es 0.377, lo que indica el coeficiente de determinación, de la cual se entiende que la variable liderazgo directivo explica a la variable dependiente calidad del servicio educativo en un 37,7%.

Gráfico 1: Diagrama de Dispersión del objetivo general



Interpretación: El gráfico 1 presento la dispersión relación positiva muy alta de la variable Liderazgo directivo y la variable calidad de servicios educativos, según los resultados estadísticos, se puede determinar que la variable liderazgo directivo explica aproximadamente un $r^2= 0.377$ o un 37,7 % a la variable calidad del servicio educativo.

Análisis del resultado

De las tablas 6 y 7 y gráfico 1 presentados se puede observar que se ha encontrado una correlación positiva moderada y significativa entre las variables liderazgo directivo y calidad del servicio educativo, al haber obtenido $r= 0,614$ con un nivel de significancia de 0,000 que es $< 0,05$, por lo que se puede afirmar que se alcanzó el objetivo general de la investigación, quedando determinada la influencia del liderazgo directivo en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 4015 - Callao, y a la vez afirmar que el liderazgo directivo de los directivos de esta institución explican a la calidad del servicio educativo en un 37,7%.

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao.

Tabla 8: Correlaciones del objetivo específico 1

		Correlaciones	
		Comunicación	Variable Calidad del servicio educativo
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,601**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61
Variable Calidad de servicios educativos	Correlación de Pearson	,601**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	61	61

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

Interpretación: A partir de los resultados obtenidos en la tabla nos muestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de comunicación de la variable liderazgo directivo y la variable calidad de servicios educativos, por lo que el coeficiente de Pearson hallado es de ,601% es decir las variables se correlacionan de manera directa con un P valor de significancia de 0.000 que es menor a 0.05, por lo cual se concluye que el liderazgo directivo impacta significativamente en la variable de la calidad del servicio educativo.

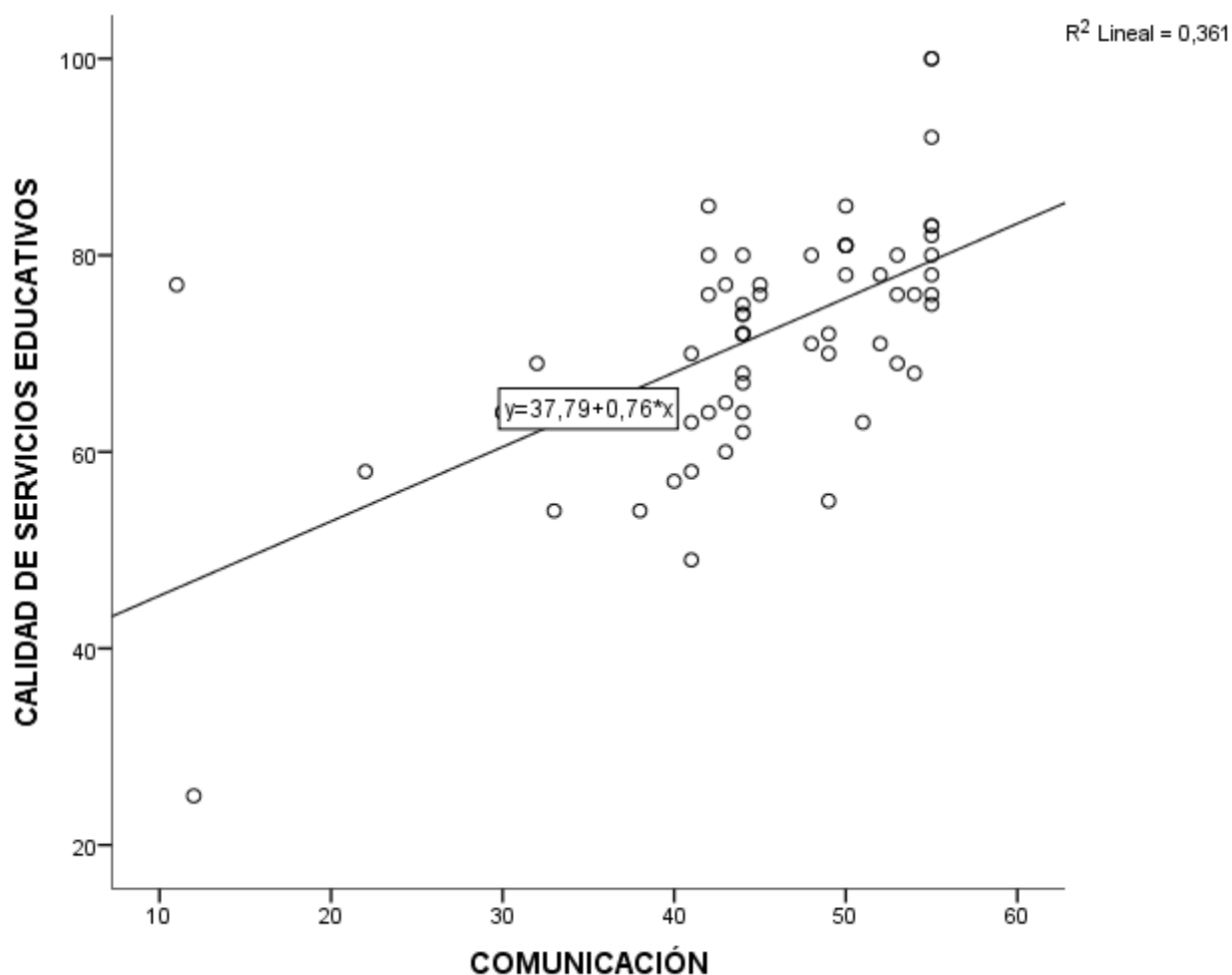
Tabla 9: Resumen del modelo de objetivo específico 1

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,601 ^a	.361	.351	9.641

a. Predictores: (Constante), COMUNICACIÓN

En la tabla 9, se observa y reafirma en R la correlación $r = 0.601$ la cual es significativa moderada, y también se observa que R cuadrado es 0.361, lo que indica el coeficiente de determinación, por tanto la dimensión de la variable de liderazgo directivo explican en la variable calidad del servicio educativo 36.1%.

Grafico 2: Diagrama de dispersión del objetivo específico 1



Interpretación: El gráfico 2 se puede observar la dispersión de los datos de la dimensión comunicación de la variable liderazgo directivo y calidad de servicios educativos, esto indica una relación positiva moderada entre la dimensión de comunicación y calidad de servicios educativos, y también se observa $R^2 = 0,361$ que viene a ser el coeficiente de determinación, que indica que la dimensión de comunicación explica a la calidad del servicio educativo en un 36,1%.

Análisis del resultado

De las tablas 8 y 9 y gráfico 2 presentados se puede observar que se ha encontrado una correlación positiva moderada y significativa entre la dimensión de comunicación de la variable liderazgo directivo y la variable de calidad de servicios

educativos, al haber obtenido $r = 0,601$ con un nivel de significancia de $0,000$ que es $< 0,05$, por lo que se puede afirmar que se alcanzó el objetivo específico 1 de la investigación, quedando determinada la influencia de la dimensión comunicación de la variable liderazgo directivo en la variable de calidad de servicios educativos de la Institución Educativa N° 4015 - Callao, y a la vez afirmar que el liderazgo directivo explican a la calidad del servicio educativo en un $36,1\%$.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre la toma de decisiones y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao.

Tabla 10: Correlaciones del objetivo específico 2

		Correlaciones	
		TOMA DE DECISIONES	CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	1	,609**
	Sig. (bilateral)		.000
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	N	61	61
	Correlación de Pearson	,609**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	61	61

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

Interpretación: A partir de los resultados obtenidos en la tabla nos muestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión toma de decisiones de la variable liderazgo directivo y la variable calidad de servicios educativos, por lo que el coeficiente de Pearson hallado es de 60.9% es decir las variables se correlacionan de manera directa con un P valor de significancia de 0.000 que es menor a 0.05 , por lo cual se concluye que el liderazgo directivo impacta significativamente en la variable calidad del servicio educativo.

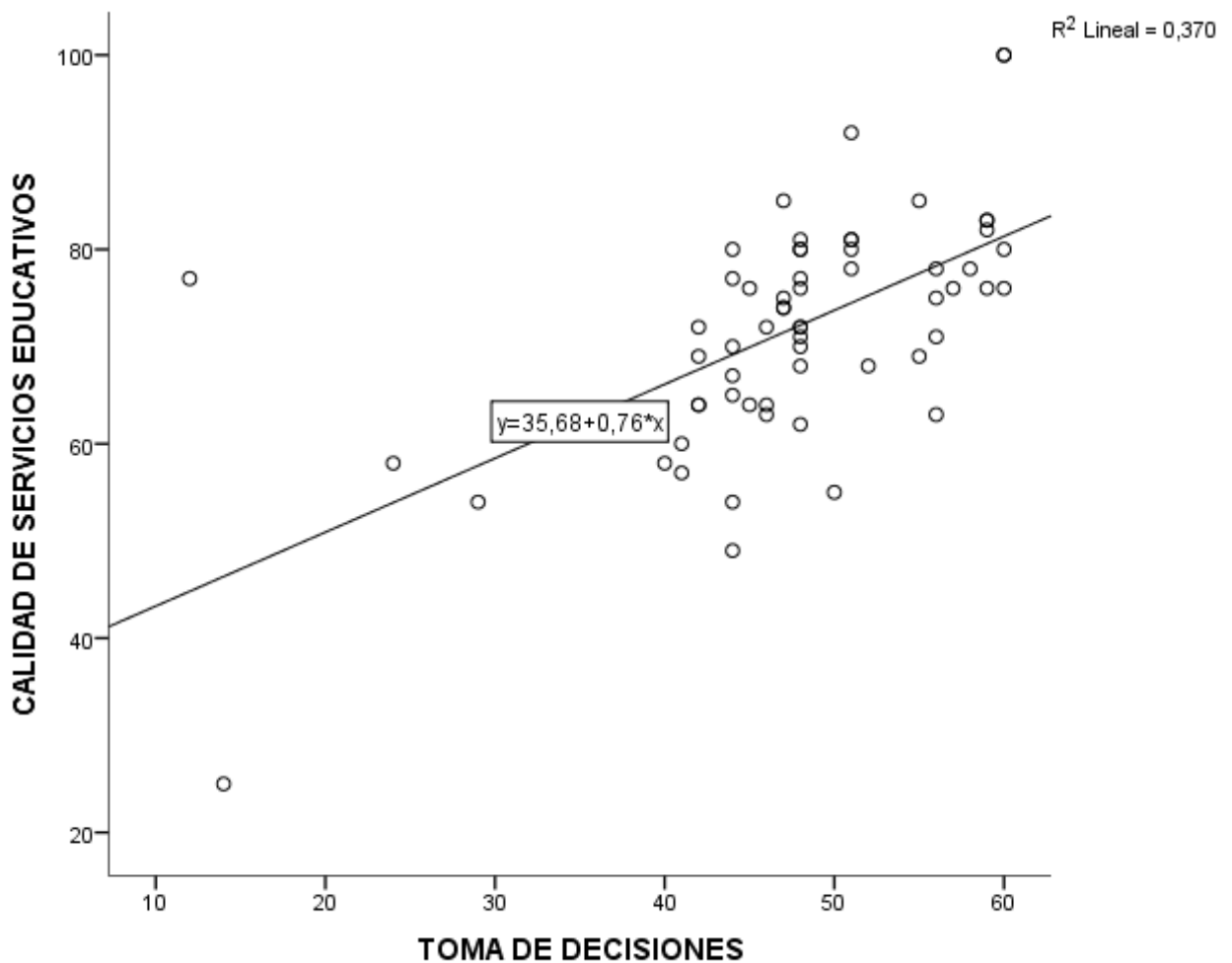
Tabla 11: Resumen del modelo de objetivo específico 2

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,609 ^a	.370	.360	9.574

a. Predictores: (Constante), TOMA DE DECISIONES

Interpretación: En la tabla 11, se observa y reafirma en R la correlación $r = 0.609$ la cual es significativa, y también se observa que R cuadrado es 0.370, lo que indica el coeficiente de determinación, por tanto el liderazgo directivo explican a la calidad de servicios educativos en un 37%.

Grafico 3: Diagrama de dispersión del objetivo específico 2



Interpretación: El gráfico 2 se puede observar la dispersión de los datos de la dimensión toma de decisiones de la variable liderazgo directivo y la variable calidad de servicios educativos, esto indica una relación positiva moderada entre la variable liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos, y también se observa $R^2 = 0,370$ que viene a ser el coeficiente de determinación, que indica que el liderazgo directivo explican a la calidad del servicio educativo en un 37%.

Análisis del resultado

De las tablas 10 y 11 y gráfico 2 presentadas se puede observar que se ha encontrado una correlación relación positiva moderada y significativa entre la dimensión tome de decisiones y la variable calidad de servicios educativos, al haber obtenido $r = 0,609$ con un nivel de significancia de 0,000 que es $< 0,05$, por lo que se puede afirmar que se alcanzó el objetivo específico 2 de la investigación, quedando determinada la influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicios educativos de la Institución Educativa N° 4015 - Callao, y a la vez afirmar que el liderazgo directivo de los directivos de esta institución explican a la calidad de los servicios educativos en un 37%.

Objetivo específico 3: Establecer la relación la motivación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao.

Tabla 12: Correlaciones del objetivo específico 3

		Correlaciones	
		MOTIVACIÓN	CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS
MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	1	,584**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	61	61
CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS	Correlación de Pearson	,584**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	61	61

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

Interpretación: A partir de los resultados obtenidos en la tabla nos muestra que existe una correlación relación positiva moderada entre la dimensión motivación de la variable liderazgo directivo y la variable calidad de servicios educativos, por lo que el coeficiente de Pearson hallado es de 58.4% es decir las variables se correlacionan de manera directa con un P valor de significancia de 0.000 que es menor a 0.05, por lo cual se concluye que el liderazgo directivo impacta significativamente en la calidad del servicio educativo.

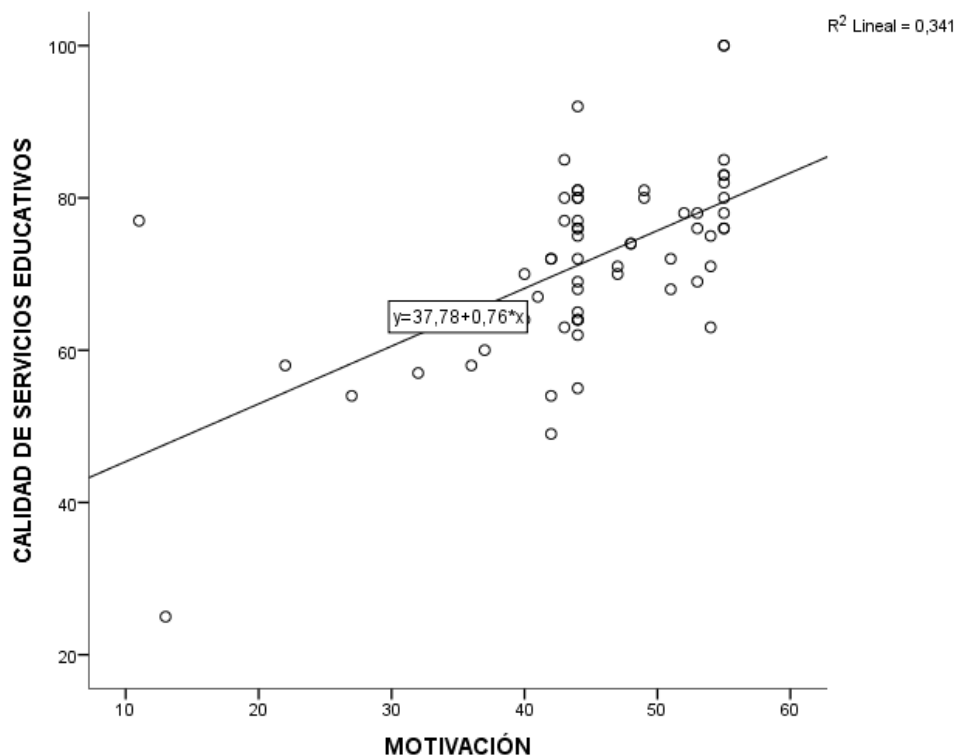
Tabla 13: Resumen del modelo de objetivo específico 3

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.584 ^a	.341	.330	9.790

a. Predictores: (Constante), MOTIVACIÓN

Interpretación: En la tabla 13, se observa y reafirma en R la correlación $r = 0.584$ la cual es significativa, y también se observa que R cuadrado es 0.341, lo que indica el coeficiente de determinación, por tanto el liderazgo directivo explican a la calidad del servicio educativo en un 34,1%.

Gráfico 4: Diagrama de dispersión del objetivo específico 3



Interpretación: El gráfico 3 se puede observar la dispersión de los datos de la dimensión de liderazgo directivo y la variable calidad de servicios educativos, esto indica una relación positiva moderada entre la variable liderazgo directivo y calidad de servicios educativos, y también se observa $R^2 = 0,341$ que viene a ser el coeficiente de determinación, que indica que el liderazgo directivo explica a la calidad de servicios educativos en un 34,1%.

Análisis del resultado

De las tablas 12 y 13 y gráfico 3 presentadas se puede observar que se ha encontrado una correlación positiva moderada y significativa entre las variables liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos, al haber obtenido $r = 0,584$ con un nivel de significancia de 0,000 que es $< 0,05$, por lo que se puede afirmar que se alcanzó el objetivo específico 3 de la investigación, quedando determinada la influencia de la dimensión motivación en la calidad de servicios educativos de la Institución Educativa N° 4015 - Callao, y a la vez afirmar que el liderazgo directivo de esta institución explican a la calidad del servicio educativo en un 34,1%.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se efectuó en la Institución Educativa de básica regular y su objetivo general fue determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la I.E. N°4015 Callao 2021. De igual manera se determinó el impacto entre cada una de las variables.

Los instrumentos utilizados fueron las encuestas las cuales cumplieron con las características necesarias para los objetivos de esta investigación, asimismo fueron validados por tres expertos que cumplieron los requerimientos solicitados por la Universidad Cesar Vallejo, luego de realizada la prueba piloto se estimó la confiabilidad con el Alfa de Cronbach de 0.989 o 98.9 % para el instrumento de las variables liderazgo directivo y en la calidad de los servicios educativos con un Alfa de Cronbach de 0.929 o 92.9 %.

De acuerdo al objetivo general Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la I.E. N°4015 Callao, en base a los resultados se obtuvo una correlación lineal entre las variables liderazgo educativo y la calidad de servicios educativos, por lo que el coeficiente de Pearson hallado es de 61.4% es decir las variables se correlacionaron de manera directa con un P valor de significancia de $s=0.000$ que es menor a 0.05. En resumen, por lo cual se concluyó que el liderazgo directivo impactó significativamente en la calidad de servicios educativos, esto fue favorable para la mejora de la calidad de los servicios educativos.

El liderazgo directivo impactó en la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa, Callao 2021. Por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador.

Establecemos semejanzas con lo hallado por Acuña & Calendaria (2019) quienes presentaron "Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa" los resultados mostraron un Alfa de Cronbach de 0,762. Se evidenció según el coeficiente de correlación que existe entre modelo de

gestión de calidad educativa y el estilo de liderazgo una relación directa y significativa entre estas dos variables.

Del mismo modo se plantean incidencias con los resultados de Oliva (2017) quien introdujo su trabajo de estudio que tuvo como objetivo principal, decidir cómo se vincula el liderazgo del director con la calidad educativa este estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional descriptivo, de plan no exploratorio tuvo una población que se conformó de 101 instructores, de los cuales se trabajó con una muestra de 80, obtenidos por inspección irregular y que se les aplicó un estudio de 16 items con un tamaño de cinco clasificaciones de respuestas alusivas a los dos factores. El instrumento utilizado tuvo una sólida fiabilidad de 0,909, y los resultados obtenidos mostraron una exhibición observacional del 89,3%, presumiendo que la autoridad administrativa se identifica directamente con la naturaleza de las administraciones instructivas.

Otra concordancia la encontramos con el estudio de Luján (2018) quien presentó un trabajo de estudio donde tuvo como propósito principal es establecer el nivel de relación entre liderazgo directivo y desempeño docente en la institución educativa. Utilizó una metodología de investigación correlacional descriptivo para dicho estudio estuvo constituido de 94 docentes en las que se administró los cuestionarios de liderazgo directivo y de desempeño docente dichos instrumentos tuvieron una confirmación de capacidad siendo el valor de alfa de Cronbach de 0.7521 y 0.8887 con respecto a cada una de las variables en la cual se determinó que entre el liderazgo directivo con cada una de las dimensiones cuentan con una alta correlación.

Otra coincidencia con nuestra investigación la hallamos en el estudio de Cruz (2018) en su tesis titulada “La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del Colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao – 2017” pretende comprobar cómo la gestión de los directivos se relaciona con la calidad del servicio educativo. Se utilizó la relación de Pearson entre los factores para

probar la teoría, y los resultados muestran que la conexión entre la gestión de los directivos la correlación es directa, significativa y llega a un grado de 0,897, lo que se compara con un grado innegable de relación positiva. En cuanto a la dimensión el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo, existe una relación inmediata y enorme y la conexión es crítica y llega a un grado de 0,863, lo que se compara con un grado significativo de relación positiva.

En resumen, se puede decir que los resultados estadísticos dan la suficiente evidencia para afirmar que existe una correlación positiva y significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la I.E. 4015 del Callao, por lo que se afirma también que se logró determinar la influencia de las en la calidad de los servicios educativos esto nos da a entender que si los directivos ejercen su liderazgo por ende se mejorará la calidad de los servicios educativos. También cabe resaltar que de los frutos obtenidos se puede afirmar que existe también una correlación significativa entre el liderazgo directivo en sus dimensiones como la comunicación, toma de decisiones, motivación y la calidad de los servicios educativos y de igual manera es importante señalar que en la dimensión toma de decisiones se alcanzó el mayor coeficiente de determinación, lo que evidencia que es esta dimensión la que tiene el mayor porcentaje de explicación por las competencias digitales, debido a que es explicada por ella en un 37%, mientras que la dimensión comunicación de la variable liderazgo educativo es explicada en un 36,1% y la dimensión motivación en un 34%.

Con esto queda demostrado que el papel de los directivos y el liderazgo que ejercen es fundamental para el logro de los objetivos propuestos para ello deben de adquirir habilidades comunicativas, de motivación y saber tomar decisiones dentro del campo que le corresponde en sus instituciones educativas esto implicará en desafíos para brindar una calidad de servicios y asumir la responsabilidad del liderazgo de gestión lo que a su vez redundará en el trabajo en la comunidad educativa.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber observado y analizado los resultados de la presente investigación, cuya información fue recabada a través de los docentes de la I.E. N° 4015 Callao, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El liderazgo directivo influye significativamente en la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 4015 Callao debido a los valores obtenidos $r=0,614$, $p<0,01$ y $R^2 0,377$, y en base a ello se puede afirmar que la calidad de los servicios educativos es explicada por el liderazgo directivo en un 37,7%, esto se debe a que los directivos manejan un liderazgo.
2. La dimensión de comunicación de la variable liderazgo directivo influyen significativamente en la variable calidad de servicios educativos en la I.E. N° 4015 Callao debido a los valores obtenidos $r=0,601$, $p<0,01$ y $R^2 0,361$, y en base a ello se puede afirmar que la calidad de servicios educativos es explicada por el liderazgo en un 36,1% esto se debe a que los directivos de la institución educativa están ejerciendo un liderazgo.
3. La dimensión de toma de decisiones de la variable liderazgo directivo influyen significativamente en la variable calidad de servicios educativos en la I.E. N° 4015 Callao debido a los valores obtenidos $r=0,609$, $p<0,01$ y $R^2 0,370$, y en base a ello se puede afirmar que la calidad de servicios educativos es explicada por el liderazgo directivo en un 37%, esto se debe a los directivos manejan un liderazgo al momento de tomar decisiones en la ejecución de las labores exclusivas de la institución educativa.
4. La dimensión de motivación de la variable liderazgo directivo influyen significativamente en la variable calidad del servicio educativo en la I.E. N° 4015 Callao debido a los valores obtenidos $r=0,584$, $p<0,01$ y $R^2 0,341$, y en base a ello se puede afirmar que la calidad de servicios educativos es explicada por el liderazgo en un 34.1%, esto se debe a que los directivos

hacen uso de su liderazgo y les conducen a través de la motivación para el logros de los objetivos institucionales propuestos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Según los resultados de la investigación se recomienda que en la I.E. N° 4015 se siga ejerciendo un liderazgo directivo con la finalidad de poder lograr los objetivos institucionales propuestos para ello se requiere que los directivos reúnan un perfil de liderazgo y es aquí donde entra a tallar el gobierno regional de seguir capacitando en diversas habilidades blandas de liderazgo.

Segunda: Asimismo, se debe prestar atención e interés a la preparación de los recursos humanos, especialmente a las habilidades blandas, y reinstaurar el liderazgo de los directores responsables de los centros de enseñanza superior.

Tercera: Desarrollar y fortalecer de competencias inherentes a los directivos para estar preparados a los nuevos desafíos que se dan en la educación.

Cuarta: De igual manera se recomienda para futuros estudios que se puedan tomar en cuenta los resultados de las investigaciones de liderazgo educativo y relación con la calidad de los servicios educativos y realizar las comparaciones y poder tener una información concentrada.

Quinto: Realizar nuevas investigaciones sobre la percepción de la comunidad educativa sobre el liderazgo educativo como también a la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 4015.

REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004) Administración general. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires
- Acuña Monroy, A. I., & Bolívar Hernández, C. M. (2019). Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa (Doctoral dissertation, Universidad de la Costa).
- Alvarado, O. (2003). Gerencia y marketing educativo: Herramientas modernas de gestión educativa. Fondo editorial Universidad Alas Peruanas, Perú.
- Agüera Ibañez, R. (2004). Liderazgo y . Mexico: Buap
- Arias, A. & Cantón, I. (2007). La dirección y el liderazgo: aceptación, conflicto y calidad. León (España): Universidad de León. Revista de Educación, 345, enero-abril 2008, 229-254.
http://www.revistaeducacion.mec.es/re345/re345_10.pdf
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación (6ta Edición). Editorial Episteme.
<https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DEINVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arenas Ospina C. A., & Jaramillo Jaramillo N. (2018). CONCEPCIONES DE LA EMPATÍA A NIVEL GENERAL, PSICOLÓGICO Y A PARTIR DE SUS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN. Revista Electrónica Psyconex, 9(15), 1-10. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/330991>
- Baldoni, J. (2003a,b,c,d,e). Los secretos de Comunicación de los Grandes Líderes. New York City. Editorial McGraw-Hill Trade, ISBN: 0071414967, págs. 208. https://wrightcompany.files.wordpress.com/2012/03/secretos-decomunicacion-de-grandes-lideres_summarie.pdf
- Barzaga-Sablón, O. S., Pincay, H. J. J. V., Nevárez-Barberán, J. V., & Cobeña, M. V. A. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. Revista de ciencias sociales, 25(2), 120-130.
- Barrientos Fernández, R. R. (2016). Relación del liderazgo transformacional, y gestión educativa en el desempeño docente.
- Bass, B. M. (1990). Handbook of leadership: A survey of theory and research.

New York: Free Press.

- Bolívar, A. (1997). Liderazgo, mejora y centros educativos. El liderazgo en educación, 25-46. Madrid: UNED. Referencia electrónica, [http://www.educacion.es/cide/espanol/investigacion/rieme/documentos/files/bolivar4/B olivar4.pdf](http://www.educacion.es/cide/espanol/investigacion/rieme/documentos/files/bolivar4/B%20olivar4.pdf)
- Castañeda Martínez , L. (2007). Naciste para ser . Mexico: Poder.
- Calle Ilizarbe, M. (2017). Calidad de servicio y compromiso educativo percibido por padres de familia de 04 instituciones educativas de Huánuco.
- Carrión, B. R. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73.
- Chávez, C. (2016). Liderazgo. Disponible en <https://es.linkedin.com/pulse/liderazgo-c%C3%A9sar-david-ch%C3%A1vez-ram%C3%ADrez>
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los tiempos nuevos. McGraw-Hill.
- Cruz Cárdenas, C. A. (2018). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del Colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao – 2017.
- Cuesta, O., & Moreno Mosquera, E. (2021). El concepto de liderazgo en los espacios educativos: alcances y límites de un término elástico. *Sophia*, 17(1), e1010. <https://doi.org/10.18634/sophiaj.17v.1i.1010>
- Díaz Duarte, Daymara. (2005). Toma de decisiones: el imperativo diario de la vida en la organización moderna. *ACIMED*, 13(3), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000300010&lng=es&tlng=es.
- Domínguez, H. (2006) El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Editorial ECOE ediciones.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Espinosa Beltrán, P. L., Prieto Galindo, W. A., Rubio Gallego, C. A., & Ochoa Núñez, M. del P. (2021). Liderazgo, calidad y educación. *Sistemas de Gestión de Calidad en instituciones educativas*. *Revista Conrado*, 17(81),

- 419-427. Recuperado a partir de
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1916>
- Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación-Roberto Hernández Sampieri.
- Fernández García, L. (2019, July 15). Definición de la flexibilidad, robustez, resiliencia, capacidad de respuesta y sostenibilidad de la cadena de suministro (Proyecto Final de Màster Oficial). UPC, Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona, Departament d'Organització d'Empreses. Retrieved from <http://hdl.handle.net/2117/178001>
- Fidias, G. (2012). El proyecto de investigación (6° ed.). Caracas, Venezuela: Episteme. doi:ISBN: 980-07-8529-9
- Figuerola, M. C. (2015). DIRECCIÓN ESCOLAR Y LIDERAZGO: Análisis del desempeño de la figura directiva en centros de educación primaria de Tarragona. Universitas Tarraconensis. Revista de Ciències de l'Educació, (2), 80-82.
- Flores Ramos, C.P. El liderazgo de los equipos directivos y el impacto en resultados de los aprendizajes. Un estudio de liderazgo educativo en la VI y VII Regiones de Chile. Granada: Universidad de Granada, 2016. Página <http://hdl.handle.net/10481/41231>
- Frías-Navarro, D. (2021). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gallegos, A. (2004). Gestión educativa en el proceso de descentralización. Lima: San Marcos. Pág. 112, 114, 117 (B. Publica de Lima).371.2 G15.
- Gardner, H. (2016). Estructuras de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples. Fondo de cultura económica.
- Gimeno, J. (coord.) (1995). La dirección de centros: análisis de tareas. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, CIDE.
- Gobierno de México [México X]. (2016, 19 de agosto) http://www.mexicox.gob.mx/courses/course-v1:IPN-UPEV+LGCEPQ_01+2016/info

González (2008) define la motivación enfatizándola relación de la personalidad en constante transformación y determinación recíproca con la actividad externa, en sus objetos y estímulos para satisfacer necesidades

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc Graw Hill.

Hincapié Pérez, L. (2017). Metodología de gestión de mantenimiento desde una perspectiva de Confiabilidad-Disponibilidad-Mantenibilidad (CDM) para aplicación en equipos de Tecnología de la Información (TI).

Hurtado, Puga, Hector Emilio y Sánchez Palacios, Santiago Omar La calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes en las Instituciones de Educación Básica Particulares Página <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27975>

Jones, G.R. & George, J.M. (2006). Administración contemporánea. 4ª ed. México: McGraw-Hill/Interamericana.

León, A. T., & Martínez, J. V. (2009). Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista colombiana de marketing*, 8(13), 59-67.

Loaiza Obaco, J. M. (2018). Liderazgo educativo y valores, en la unidad educativa particular Hno. Miguel de la comunidad la Salle de la ciudad de Cuenca, 2017 (Bachelor's thesis).

Lugo, N., & Ferrer, J. R. V. (2019). Liderazgo directivo como factor de mejoramiento en la calidad educativa. *EPISTEME KOINONIA: Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes*, 2(4), 4-29.

Luján Cortijo, B. D., & Olivares Luján, H. R. (2018). Liderazgo directivo y desempeño docente en una institución educativa.

Magallanes, A. (2007). Manual de Gestión Educativa Pedagógica Institucional y Administrativa. 1ra edición. Lima- Perú.

- Martínez de Velasco, A. (2002). Comunicación Organizacional Práctica. Manual gerencial. México: Trillas.
- Martínez, J. (2008). El Arte de Aprender y Enseñar. Manual para Docentes. Santa Cruz de la Sierra, Bolivia: La Hoguera.
- Ministerio de Educación (5 de octubre de 2016). Plataforma digital única del estado. Página <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/169429-473-2016-minedu>
- Ministerio de Educación (3 de junio de 2016). Plataforma digital única del estado. Página <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/03062016-programa-nivel-secundaria-ebr.pdf>
- MINEDU. (2014). Marco de buen desempeño del directivo: directivos construyendo escuela.
http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Molero, F. (2002). Cultura y liderazgo. Una relación multifacética. Boletín de Psicología. Universidad de Valencia, 76, nov 2002, 53-75. Referencia electrónica, recuperado el 11 de abril del 2010, de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N76-4.pdf>
- Montes, F. J. L. (1995). Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de la calidad de servicio en la percepción del cliente. Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales, 29, 35-45.
- Münch Galindo, L. (2018). <i>Administración: gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos</i>. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9257>
- Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. Revista Educación 33(2) 153-170. <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- OCDE. (2008). Improving School Leadership. Education and training Policy. Vol 1, Policy and Practice. Retrieved from <http://www.oecd.org/edu/school/44374937.pdf>

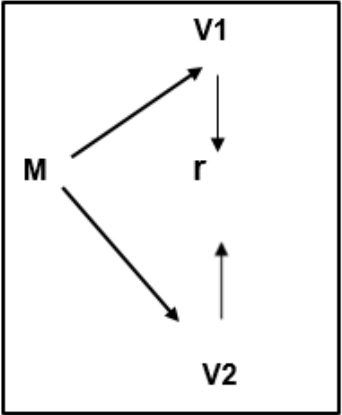
- Oliva Alvarez, A. (2017). Relación entre liderazgo del director y la calidad educativa en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz. Caso docentes - 2017.
- Olivera, J.; Braun, M.; Roussos, A. J. (2011) Instrumentos Para la Evaluación de la Empatía en Psicoterapia. Revista Argentina de Clínica Psicológica XX(Agosto): Recuperado <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281922823003>
- Pareja, J. (2007). Conflicto, comunicación y liderazgo escolar: los vértices de un triángulo equilátero. Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado, 11 (3). Referencia electrónica, recuperado el 19 de febrero del 2010, de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev113COL3.pdf>
- Pont, B. (2015). Política educativa en perspectiva 2015: Hacer posibles las reformas. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=SvSpCgAAQBAJ&pg=PA94&dq=calidad+en+el+servicio+educativo+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi7mMyNqsjUAhVBNj4KHU6gDxYQ6AEIJjAB#v=onepage&q=calidad%20en%20el%20servicio%20educativo%202015&f=false>
- Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. Octava edición. México DF: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación.
- Robbins, S. Coulter, M. (2010). Administración (10ª ed.). (L. Fernández & V. Alba, Trads). México: Pearson.
- Rodríguez, D. (2011). Gestión organizacional (5. ° ed.). Chile: Ediciones UC.
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. D. F., & Alejo Machado, O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 305-311.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. Ediciones Díaz de Santos.
- Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina [SITEAL]. (2019, mayo) Educación y Formación Técnica Y Profesional

https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_informe_pdfs/siteal_educacion_y_formacion_tecnica_profesional_20190607.pdf

- Siliceo, A., Angulo, B., & Siliceo, F. (2001). Liderazgo: el don de servicio. México, DF: McGraw Hill.
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(15), 582-609.
- Sorados, M. (2010). Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tesis de maestría.
- Tamayo, C. L., & Silva Siesquén, I. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Chimbote: Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.
- Torres, J. (2019). Estadística aplicada a la ciencia de la salud.
<http://www.ebooks7-24.com/?il=8987>
- UNESCO. (2004) Financiamiento y gestión de la educación en América Latina y el Caribe. San Juan de Puerto Rico: CEPAL (B. Publica lima).
- Uribe, M. (2007) Liderazgo y competencias directivas para la eficacia escolar: experiencia del Modelo de gestión escolar de Fundación Chile REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 5, núm. 5e, diciembre, 2007.
- Villasís-Keever MÁ, Márquez-González H, Zurita-Cruz JN, Miranda-Novales G, Escamilla-Núñez A. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. Rev Alerg Mex. 2018;65(4):414-421

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N° 4015 AUGUSTO SALAZAR BONDY – CALLAO				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1: Liderazgo Directivo	Diseño de investigación Descriptiva - Correlacional 
¿Cómo se relaciona el liderazgo directivo con la calidad del servicio educativo en la I.E. N°4015 Callao?	Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la I.E. N°4015 Callao	Existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la I.E. N°4015 Callao	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Toma de decisiones ➤ Motivación 	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Variable 2: Calidad del servicio educativo	
¿Cómo se relaciona la comunicación y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 4015 Callao?	Establecer la relación entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 4015 Callao	Existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en la I.E. N°4015 Callao	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Confiabilidad ➤ Capacidad de respuesta 	

<p>¿Cómo se relaciona la toma de decisiones y la calidad del servicio educativo, en la I.E. N° 4015 Callao?</p>	<p>Establecer la relación entre la toma de decisiones y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 4015 Callao.</p>	<p>Existe relación entre la toma de decisiones y la calidad del servicio educativo en la I.E N° 4015 Callao</p>	<p>➤ Empatía ➤ Perceptible</p>	<p>Dónde: M: Docentes de la institución educativa V1: Liderazgo educativo V2: Calidad de servicios educativos r: relación entre las variables Población: Docentes de los 2 niveles primaria y secundaria Muestra: Todos los docentes Instrumentos: Cuestionario sobre Liderazgo directivo Cuestionario sobre calidad de los servicios educativo</p>
<p>¿Cómo se relaciona la motivación y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 4015 Callao?</p>	<p>Establecer la relación la motivación y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 4015 Callao.</p>	<p>Existe relación entre la motivación y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 4015 Callao.</p>		

Anexo 2 Tabla de Operacionalización de las Variables liderazgo educativo y calidad de los servicios educativos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Liderazgo Directivo	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa - Voz adecuada - Democracia - Cordialidad - Participación 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente en acuerdo = 5
	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Consecuencias - Resolución de conflictos - Toma de Decisiones - Participación - Adopta cambios 	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18,, 19, 20, 21, 22, 23	
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo participativo - Disposición - Reconocimiento - Cordialidad - Acepta sugerencia 	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34	
Calidad de los Servicios Educativos	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Actividades distribuidas - Confianza 	1, 2, 3, 4, 5	

		<ul style="list-style-type: none"> - Líder - Capacitación 		
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de los usuarios - Agilidad - Requerimientos - Situaciones imprevistas - Comunicación 	6, 7, 8, 9, 10	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios - Amabilidad - Interés - Buen trato - Atención 	11, 12, 13, 14, 15	
	<u>Tangibilidad</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Publicidad - Presentación - Ambientes 	16, 17, 18, 19, 20	

Anexo 3 Instrumento de recolección de datos: Cuestionario liderazgo educativo

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario para medir el liderazgo directivo
Autora	María Elena Hatachi Guivin
Año	2020
Adaptación	Zoila Rosa Salazar Santa Cruz
Año	2021
Duración	15 a 20 minutos
Items	34
Estructura	Dimensiones: Comunicación – Toma de decisiones - Motivación

Instrumento 1

Cuestionario de liderazgo educativo

Estimado docente le invito a participar de una investigación que tiene como título “El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 4015 Augusto Salazar Bondy – Carmen de la Legua – Callao”. EL propósito de esta investigación es conocer la relación que existe entre el liderazgo educativo y la calidad de servicio educativos en nuestra institución educativa, en la que se recopilará los datos, el análisis y presentación de los datos; asimismo su identidad será protegida y toda información de datos que se pueda identificar serán manejados confidencialmente; para dicha investigación será anónima. Si ha leído este documento le solicito a participar y la información que nos brinda ayudara a seguir mejorando en nuestra institución, por favor seleccione la opción Si acepto, gracias por su participación.

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente en acuerdo (5)

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN						
1	En su Institución educativa el equipo directivo respeta las diferentes posiciones ideológicas de sus docentes.					
2	Está preparado para escuchar a los involucrados en la comunidad educativa de la institución.					
3	Da explicaciones de sus actos pedagógicos y administrativos a los docentes					
4	Crea un ambiente de confianza entre los docentes.					
5	Incluye a sus docentes en su gestión.					
6	Ante un problema relevante, propicia el consenso entre el cuerpo docente.					
7	Se siente seguro en el momento de dirigir las reuniones.					
8	Se dirige con cordialidad a sus docentes.					
9	Practica la participación democrática al momento de formar comisiones.					
10	Tiene buen volumen de voz y dicción al momento de dirigir las reuniones.					
11	Acepta críticas y enjuiciamiento.					
DIMENSIÓN 2 : TOMA DE DECISIONES						
12	Propone acuerdos para resolver conflictos propiciando un auto respeto.					
13	Es paciente y aguarda hasta el momento indicado cuando va a tomar una decisión.					
14	Está decidido a ponerse al servicio del equipo de trabajo.					
15	Toma sus decisiones rápidamente frente a un problema.					
16	Escucha sugerencias de su equipo para tomar una decisión.					

17	Cuando existen problemas en la institución educativa, incita al personal a participar y aportar ideas para tomar una buena decisión.					
18	Se basa en las normas al momento de decidir					
19	Analiza las consecuencias de la opción que va a elegir					
20	Comunica y aplica según las normas las sanciones si no se cumple con lo que se ha encomendado					
21	Asigna cargos y responsabilidades oportunamente.					
22	Enfrenta los problemas de la institución educativa.					
23	Es proclive a aportar cambios.					
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN						
24	Tiene una disposición abierta para ayudar a crecer a los demás.					
25	Sus conocimientos influyen y trascienden en la institución educativa.					
26	Destaca el trabajo de sus docentes ante los demás.					
27	Pide de buenas maneras para que los docentes trabajen con más ganas.					
28	Valora positivamente que los docentes aporten sugerencias e ideas nuevas.					
29	Fomenta la formación profesional como medio de abrir mentes y facilitar los cambios.					
30	Participa activamente en la comunidad educativa.					
31	Estimula la cooperación y el trabajo en equipo como medio de facilitar los cambios.					
32	Incentiva a los docentes para un trabajo participativo.					
33	Crea un ambiente de confianza en la comunidad educativa.					
34	Lidera comisiones de trabajo participando activamente.					

Anexo 4 Instrumento de recolección de datos: Cuestionario de calidad de servicios educativos

FIECHA TECNICA

Nombre	Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo
Autora	María Elena Hatachi Guivin
Año	2020
Adaptación	Zoila Rosa Salazar Santa Cruz
Año	2021
Duración	10 a 15 minutos
Items	20
Estructura	Dimensiones: Confiabilidad – Capacidad de dar respuesta – Empatía - Tangibilidad

Cuestionario de calidad de servicios educativos

Estimado docente le invito a participar de una investigación que tiene como título “El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 4015 Augusto Salazar Bondy – Carmen de la Legua – Callao”. EL propósito de esta investigación es conocer la relación que existe entre el liderazgo educativo y la calidad de servicio educativos en nuestra institución educativa, en la que se recopilará los datos, el análisis y presentación de los datos; asimismo su identidad será protegida y toda información de datos que se pueda identificar serán manejados confidencialmente; para dicha investigación será anónima. Si ha leído este documento le solicito a participar y la información que nos brinda ayudara a seguir mejorando en nuestra institución, por favor seleccione la opción Si acepto, gracias por su participación.

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente en acuerdo (5)

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD						
1	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.					
2	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor y en los tiempos establecidos					
3	Garantiza que se aplica las Tic en la institución.					
4	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.					
5	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.					
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	La capacidad para responder que ofrece la dirección (específicamente el área administrativa) de la institución cubre las expectativas del usuario.					
7	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones imprevistas.					
8	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.					
9	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios					
10	La Institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.					
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA						
11	La institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.					
12	El personal de la institución es amable y brinda un trato cortés.					
13	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.					

14	Los trabajadores respetan el horario preestablecido para atender a los usuarios.					
15	El personal está capacitado para entender las emociones de los usuarios inclusive cuando la está pasando mal o esta disgustado por situaciones externas.					
DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD						
16	El personal tiene disponibilidad de emplear los materiales y recursos que necesita para cumplir adecuadamente con su desempeño.					
17	La información que brinda la institución es clara y veraz.					
18	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la institución educativa.					
19	Las instalaciones de la institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.					
20	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.					

Anexo 5 Base de datos piloto Variable liderazgo educativo

Titulos	Variable Liderazgo Educativo																																						
	Comunicación											TOMA DE DECISIONES											MOTIVACIÓN																
Pregun	[1] En su institución educativa el equipo directivo respeta las diferencias y posiciones ideológicas de sus	[2] Está preparado para escuchar a los involucrados en la comunidad educativa de la institución.]	[3] Da explicaciones de sus actos pedagógicos y administrativos a los docentes.]	[4] Crea un ambiente de confianza entre los docentes.]	[5] Incluye a sus docentes en su gestión.]	[6] Ante un problema relevante, propicia el consenso entre el cuerpo docente.]	[7] Se siente seguro en el momento de dirigir las reuniones.]	[8] Se dirige con cordialidad a sus docentes.]	[9] Practica la participación democrática al momento de formar comisiones.]	[10] Tiene buen volumen de voz y dicción al momento de dirigir las reuniones.]	[11] Acepta críticas y enjuiciamiento.]	[12] Propone acuerdos para resolver conflictos propiciando un auto respeto.]	[13] Es paciente y aguarda hasta el momento indicado cuando va a tomar una decisión.]	[14] Está decidido a ponerse al servicio del equipo de trabajo.]	[15] Toma sus decisiones rápidamente frente a un problema.]	[16] Escucha sugerencias de su equipo para tomar una decisión.]	[17] Cuando existen problemas en la institución educativa, invita al personal a participar y aportar ideas para tomar una buena decisión.]	[18] Se basa en las normas al momento de decidir.]	[19] Analiza las consecuencias de la opción que va a elegir.]	[20] Comunica y aplica según las normas las sanciones si no se cumple con lo que se ha encomendado.]	[21] Asigna cargos y responsabilidades oportunamente.]	[22] Enfrenta los problemas de la institución educativa.]	[23] Es proclive a aportar cambios.]	[24] Tiene una disposición abierta para ayudar a crecer a los demás.]	[25] Sus conocimientos influyen y trascienden en la institución educativa.]	[26] Destaca el trabajo de sus docentes ante los demás.]	[27] Pide de buenas maneras para que los docentes trabajen con más ganas.]	[28] Valora positivamente que los docentes aporten sugerencias e ideas nuevas.]	[29] Fomenta la formación profesional en la comunidad educativa.]	[30] Participa activamente en el trabajo en equipo como medio de facilitar.	[31] Estimula la cooperación y el trabajo en equipo.]	[32] Incentiva a los docentes para un trabajo participativo.]	[33] Crea un ambiente de confianza en la comunidad educativa.]	[34] Lidera comisiones de trabajo participando activamente.]					
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5		
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3		
7	4	4	3	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	
11	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
12	4	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 6 Base de datos piloto Variable Calidad de los servicios educativos

Calidad de servicios educativos																								
CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA					EMPATÍA					TANGIBILIDAD										
1) Considere adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.	2) Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor y en los tiempos establecidos	3) Garantiza que se aplican las TIC en la institución.	4) La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	5) Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área	6) La capacidad para responder ofrece la dirección (específicamente el área administrativa) de la institución cubre las expectativas	7) Considere que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones imprevistas.	8) El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.	9) Considere que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios	10) La institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docente	11) La institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios	12) El personal de la institución es amable y brinda un trato cortés.	13) El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	14) Los trabajadores respetan el horario preestablecido para atender a los usuarios.	15) El personal está capacitado para entender las emociones de los usuarios inclusive cuando la está pasando mal o esta disgustado por	16) El personal tiene disponibilidad de emplear los materiales y recursos que necesita para cumplir adecuadamente con su desempeño	17) La información que brinda la institución es clara y veraz.	18) El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la institución educativa.	19) Las instalaciones de la institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptos para brindar una	20) Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios	V1	V1 D1	V1 D2	V1 D3	V2
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	150	73	49	28	92
3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	157	71	54	32	68
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	147	66	49	32	81	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	144	67	48	29	70
2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4	2	2	2	127	56	43	28	49
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	117	56	38	23	58
4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	129	58	45	26	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	166	75	56	35	78
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	140	68	44	28	85	
4	2	2	1	1	2	1	1	2	4	1	2	5	4	4	4	4	2	5	4	143	66	49	28	55
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	134	60	46	28	76	
2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	89	44	28	17	54	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	165	75	55	35	75	
2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	2	2	129	58	43	28	80	
4	2	2	4	4	2	3	5	4	4	3	4	3	2	2	4	2	4	2	161	70	57	34	63	

Anexo 7: Estadístico total – elemento Variable Liderazgo directivo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En su Institución educativa el equipo directivo respeta las diferentes posiciones ideológicas de sus docentes.	133,43	718,749	,895	,988
Está preparado para escuchar a los involucrados en la comunidad educativa de la institución.	133,62	714,705	,833	,988
Da explicaciones de sus actos pedagógicos y administrativos a los docentes	133,64	714,434	,878	,988
Crea un ambiente de confianza entre los docentes.	133,43	713,849	,921	,988
Incluye a sus docentes en su gestión.	133,59	715,246	,822	,988
Ante un problema relevante, propicia el consenso entre el cuerpo docente.	133,56	711,717	,878	,988
Se siente seguro en el momento de dirigir las reuniones.	133,54	709,086	,878	,988
Se dirige con cordialidad a sus docentes.	133,34	715,096	,823	,988
Practica la participación democrática al momento de formar comisiones.	133,46	713,586	,867	,988
Tiene buen volumen de voz y dicción al momento de dirigir las reuniones.	133,54	714,919	,824	,988
Acepta críticas y enjuiciamiento.	133,66	719,463	,768	,989
Propone acuerdos para resolver conflictos propiciando un auto respeto.	133,54	718,252	,837	,988

Es paciente y aguarda hasta el momento indicado cuando va a tomar una decisión.	133,61	713,209	,886	,988
Está decidido a ponerse al servicio del equipo de trabajo.	133,57	712,349	,857	,988
Toma sus decisiones rápidamente frente a un problema.	133,80	717,427	,833	,988
Escucha sugerencias de su equipo para tomar una decisión.	133,57	713,915	,908	,988
Cuando existen problemas en la institución educativa, incita al personal a participar y aportar ideas para tomar una buena decisión.	133,59	714,879	,861	,988
Se basa en las normas al momento de decidir	133,51	720,754	,865	,988
Analiza las consecuencias de la opción que va a elegir.	133,69	717,218	,849	,988
Comunica y aplica según las normas las sanciones si no se cumple con lo que se ha encomendado.	134,23	731,346	,373	,990
Asigna cargos y responsabilidades oportunamente.	133,66	716,096	,853	,988
Enfrenta los problemas de la institución educativa.	133,54	713,119	,891	,988
Es proclive a aportar cambios.	133,57	713,815	,892	,988
Tiene una disposición abierta para ayudar a crecer a los demás.	133,57	710,815	,887	,988
Sus conocimientos influyen y trascienden en la institución educativa.	133,82	716,217	,836	,988
Destaca el trabajo de sus docentes ante los demás.	133,51	716,921	,888	,988


Pide de buenas maneras para que los docentes trabajen con más ganas.	133,41	716,446	,899	,988
Valora positivamente que los docentes aporten sugerencias e ideas nuevas.	133,39	716,509	,912	,988
Fomenta la formación profesional como medio de abrir mentes y facilitar los cambios.	133,64	719,234	,813	,988
Participa activamente en la comunidad educativa.	133,59	714,946	,860	,988
Estimula la cooperación y el trabajo en equipo como medio de facilitar los cambios.	133,52	717,687	,860	,988
Incentiva a los docentes para un trabajo participativo.	133,43	716,182	,932	,988
Crea un ambiente de confianza en la comunidad educativa.	133,44	713,184	,904	,988
Lidera comisiones de trabajo participando activamente.	133,54	711,386	,893	,988

Anexo 8: Estadístico total – elemento Variable Calidad de servicios educativos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.	68,08	135,643	,401	,929
Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor y en los tiempos establecidos	68,41	127,913	,645	,924
Garantiza que se aplica las Tic en la institución.	68,13	130,949	,435	,930
La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	68,77	130,280	,462	,929
Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.	68,57	132,782	,408	,930
La capacidad para responder que ofrece la dirección (específicamente el área administrativa) de la institución cubre las expectativas del usuario.	68,38	127,105	,713	,923
Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones imprevistas.	68,39	126,109	,747	,922
El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.	68,48	127,920	,721	,923
Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios.	68,08	130,343	,699	,924
La Institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.	68,20	130,527	,692	,924
La institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.	68,30	129,278	,746	,923
El personal de la institución es amable y brinda un trato cortés.	67,84	130,139	,664	,924

El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	68,08	128,510	,706	,923
Los trabajadores respetan el horario preestablecido para atender a los usuarios.	68,15	130,295	,555	,926
El personal está capacitado para entender las emociones de los usuarios inclusive cuando la está pasando mal o esta disgustado por situaciones externas.	68,54	128,752	,600	,925
El personal tiene disponibilidad de emplear los materiales y recursos que necesita para cumplir adecuadamente con su desempeño.	68,33	128,124	,710	,923
La información que brinda la institución es clara y veraz.	68,05	128,648	,770	,922
El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la institución educativa.	68,41	128,546	,571	,926
Las instalaciones de la institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.	68,61	130,609	,482	,928
Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.	68,34	130,596	,610	,925

Anexo 9: Google formulario y URL



Sección 1 de 3

CUESTIONARIO SOBRE LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

Descripción del formulario

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado docente le invito a participar de una investigación que tiene como título "El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 4015 Augusto Salazar Bondy - Carmen de la Legua - Callao". EL propósito de esta investigación es conocer la relación que existe entre el liderazgo educativo y la calidad de servicio educativos en nuestra institución educativa, en la que se recopilará los datos, el análisis y presentación de los datos; asimismo su identidad será protegida y toda información de datos que se pueda identificar serán manejados confidencialmente; para dicha investigación será anónima. Si ha leído este documento le solicito a participar y la información que nos brinda ayudara a seguir mejorando en nuestra institución, por favor seleccione la opción Si acepto, gracias por su participación.

<https://forms.gle/kBCzmG55WkQtEN8N8>

Anexo 10: Experto 1: Mg. ELIDA CAPETILLO LA HOZ

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): ELIDA CAPETILLO LA HOZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración Educativa, en de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020-1, aula 7, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 4015 Augusto Salazar Bondy – Carmen de la Legua – Callao y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización|de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Zoila Rosa Salazar Santa Cruz
DNI 28110510

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Calidad de Servicios Educativos:

Desde la década de 1990, la calidad del servicio se ha vuelto muy importante. Este hecho es cada vez más significativo y ya no es solo una estrategia diferenciadora utilizado para aumentar la productividad ha pasado a ser un instrumento para fidelizar a los clientes o mejorar la imagen de la institución, para obtenga una participación, presencia y competitividad en el de mercado y para cumplir con las necesidades del cliente se debe de tomar en cuenta las siguientes dimensiones: el tiempo de espera para ser atendido, contar con el servicio en horarios convenientes, el tiempo de resolver algún problema y la disponibilidad para responder preguntas o asuntos. (Sotelo & Figueroa, 2017, pp. 9, 10)

Dimensiones de las variables:

Confiabilidad

Facultad de actuar cuando sea requerido asimismo como la posibilidad de desempeñar la función pretendida o solicitada bajo condiciones de operación cedidas de antemano establecidas por un período específico de tiempo (Hincapié. 2017, p. 34)

Capacidad de respuesta

Es la capacidad, habilidad de reaccionar y dar respuesta de manera rápida y ágil ante los cambios en el cliente y los requerimientos de los mismos (Fernández, 2019 p. 50)

Empatía

La empatía a nivel educativo, se considera como el punto de partida de la inteligencia emocional, es un concepto directamente relacionado con la construcción moral, juega un papel importante en actividades como el trabajo en equipo, la comprensión de los demás y el desempeño laboral a largo plazo (Arenas & Jaramillo, 20188, p. 4)

Tangibilidad

Tangible es un adjetivo que indica que algo se puede tocar. También indica que se puede percibir de manera precisa (León & Martínez, 2009, p. 61)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicios educativos

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Actividades distribuidas - Confianza - Líder - Capacitación 	1, 2, 3, 4, 5	<p>Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5</p>
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de los usuarios - Agilidad - Requerimientos - Situaciones imprevistas - Comunicación 	6, 7, 8, 9, 10	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios - Amabilidad - Interés - Buen trato - Atención 	11, 12, 13, 14, 15	
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Publicidad - Presentación - Ambientes 	16, 17, 18,, 19, 20	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD							
1	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.	X		X		X		
2	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor y en los tiempos establecidos	X		X		X		
3	Garantiza que se aplica las Tic en la institución.	X		X		X		
4	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	X		X		X		
5	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA							
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La capacidad para responder que ofrece la dirección (específicamente el área administrativa) de la institución cubre las expectativas del usuario.	X		X		X		
7	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones imprevistas.	X		X		X		
8	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.	X		X		X		
9	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios	X		X		X		
10	La Institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA							
		Si	No	Si	No	Si	No	

11	La institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.	X		X		X		
12	El personal de la institución es amable y brinda un trato cortés.	X		X		X		
13	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	X		X		X		
14	Los trabajadores respetan el horario preestablecido para atender a los usuarios.	X		X		X		
15	El personal está capacitado para entender las emociones de los usuarios inclusive cuando la está pasando mal o esta disgustado por situaciones externas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El personal tiene disponibilidad de emplear los materiales y recursos que necesita para cumplir adecuadamente con su desempeño.	X		X		X		
17	La información que brinda la institución es clara y veraz.	X		X		X		
18	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la institución educativa.	X		X		X		
19	Las instalaciones de la institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.	X		X		X		
20	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si encuentro suficiencia en los ítems propuestos solo hago la observación de claridad en tres ítems

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Elida Patricia Capetillo La Hoz
DNI: 25738010

Especialidad del validador: Mg. Ciencias de la Educación con mención en didáctica de la enseñanza en ciencias Naturales en educación secundaria

12 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Elida Patricia Capetillo La Hoz
Código ORCID N° 0000-0002-8046-6307

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): ELIDA CAPETILLO LA HOZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración Educativa, en de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020-1, aula 7, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 4015 Augusto Salazar Bondy – Carmen de la Legua – Callao y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Zoila Rosa Salazar Santa Cruz
DNI 28110510

DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Liderazgo Directivo:

Es el conjunto de habilidades o capacidad que una líder debe poseer para influir en la manera de actuar de los integrantes de una organización, orientándola hacia el cumplimiento de la misión institucional, lo que es indispensable en el ejercicio de la gestión. Por su propia naturaleza, la gestión tiende a relacionarse con los procesos de innovación y cambio, pero resulta inconcebible sin el ejercicio eficaz del liderazgo (México X, 2016)

Dimensiones de las variables:

Comunicación

Rodríguez (2011), quien afirma que "la vía de comunicación es entendida originalmente como un sumario de intercambio de testimonio y de difusión de significados" (p. 159).

Toma de decisiones

Una de las responsabilidades más importantes de los gerentes es la toma de decisiones. El éxito de cualquier organización depende en gran medida de la toma de decisiones al tomar alternativas correctas por parte de los directivos. Esta etapa forma parte de la gestión porque constituye una función innata de los gerentes, aunque se menciona claramente que la toma de decisiones se toma en todas las etapas del proceso administrativo, y algunos autores lo han considerado en la etapa de planificación. La toma de decisiones es un proceso constante y razonable mediante el cual se selecciona el mejor curso de acción entre varias alternativas (Münch, 2018, p. 149)

Motivación

En el sentido más simple, motivación significa "mover, guiar y promover la acción". La motivación es una de las funciones más importantes de la gestión, y una de las funciones más complejas, pues de esta manera los socios pueden realizar su trabajo con sentido de responsabilidad y placer de acuerdo con los estándares establecidos. Además, también pueden obtener el compromiso de los factores humanos y la fidelidad. Existen varias teorías relacionadas con la motivación, las más importantes de las cuales son: la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow. (Münch, 2018, p. 151)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Liderazgo directivo

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa - Voz adecuada - Democracia - Cordialidad - Participación 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Consecuencias - Resolución de conflictos - Toma de Decisiones - Participación - Adopta cambios 	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18,, 19, 20, 21, 22, 23	
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo participativo - Disposición - Reconocimiento - Cordialidad - Acepta sugerencia 	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN							
1	En su Institución educativa el equipo directivo respeta las diferentes posiciones ideológicas de sus docentes.	X		X		X		
2	Está preparado para escuchar a los involucrados en la comunidad educativa de la institución.	X		X		X		
3	Da explicaciones de sus actos pedagógicos y administrativos a los docentes	X		X		X		
4	Crea un ambiente de confianza entre los docentes.	X		X		X		
5	Incluye a sus docentes en su gestión.	X		X		X		
6	Ante un problema relevante, propicia el consenso entre el cuerpo docente.	X		X		X		
7	Se siente seguro en el momento de dirigir las reuniones.	X		X		X		
8	Se dirige con cordialidad a sus docentes.	X		X		X		
9	Practica la participación democrática al momento de formar comisiones.	X		X		X		
10	Tiene buen volumen de voz y dicción al momento de dirigir las reuniones.	X		X		X		
11	Acepta críticas y enjuiciamiento.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Propone acuerdos para resolver conflictos propiciando un auto respeto.	X		X		X		
13	Es paciente y aguarda hasta el momento indicado cuando va a tomar una decisión.	X		X		X		
14	Está decidido a ponerse al servicio del equipo de trabajo.	X		X		X		
15	Toma sus decisiones rápidamente frente a un problema.	X		X		X		
16	Escucha sugerencias de su equipo para tomar una decisión.	X		X		X		
17	Cuando existen problemas en la institución educativa, incita al personal a participar y aportar ideas para tomar una buena decisión.	X		X		X		
18	Se basa en las normas al momento de decidir	X		X		X		
19	Analiza las consecuencias de la opción que va a elegir	X		X		X		
20	Comunica y aplica según las normas las sanciones si no se cumple con lo que se ha encomendado	X		X		X		
21	Asigna cargos y responsabilidades oportunamente.	X		X		X		
22	Enfrenta los problemas de la institución educativa.	X		X		X		
23	Es proclive a aportar cambios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Tiene una disposición abierta para ayudar a crecer a los demás.	X		X		X		
25	Sus conocimientos influyen y trascienden en la	X		X		X		

26	Destaca el trabajo de sus docentes ante los demás.	X		X		X		
27	Pide de buenas maneras para que los docentes trabajen con más ganas.	X		X		X		
28	Valora positivamente que los docentes aporten sugerencias e ideas nuevas.	X		X		X		
29	Fomenta la formación profesional como medio de abrir mentes y facilitar los cambios.	X		X		X		
30	Participa activamente en la comunidad educativa.	X		X		X		
31	Estimula la cooperación y el trabajo en equipo como medio de facilitar los cambios.	X		X		X		
32	Incentiva a los docentes para un trabajo participativo.	X		X		X		
33	Crea un ambiente de confianza en la comunidad educativa.	X		X		X		
34	Lidera comisiones de trabajo participando activamente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si demuestran suficiencia los ítems para medir la variable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [|]**
No aplicable [_]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Elida Patricia Capetillo La Hoz
DNI: 25738010

Especialidad del validador: Mg. Ciencias de la Educación con mención en didáctica de la enseñanza en ciencias Naturales en educación secundaria.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de junio del 2021



Mg. Elida Patricia Capetillo La Hoz
Código ORCID N° 0000-0002-8046-6307

Anexo 11: Experto 2: Dr. CCASANI RAMÍREZ, GEORGE EDGAR

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): CCASANI RAMÍREZ, GEORGE EDGAR

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración Educativa, en de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020-1, aula 7, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 4015 Augusto Salazar Bondy – Carmen de la Legua – Callao y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Zoila Rosa Salazar Santa Cruz
DNI 28110510

DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Liderazgo Directivo:

Es el conjunto de habilidades o capacidad que una líder debe poseer para influir en la manera de actuar de los integrantes de una organización, orientándola hacia el cumplimiento de la misión institucional, lo que es indispensable en el ejercicio de la gestión. Por su propia naturaleza, la gestión tiende a relacionarse con los procesos de innovación y cambio, pero resulta inconcebible sin el ejercicio eficaz del liderazgo (México X, 2016)

Dimensiones de las variables:

Comunicación

Rodríguez (2011), quien afirma que "la vía de comunicación es entendida originalmente como un sumario de intercambio de testimonio y de difusión de significados" (p. 159).

Toma de decisiones

Una de las responsabilidades más importantes de los gerentes es la toma de decisiones. El éxito de cualquier organización depende en gran medida de la toma de decisiones al tomar alternativas correctas por parte de los directivos. Esta etapa forma parte de la gestión porque constituye una función innata de los gerentes, aunque se menciona claramente que la toma de decisiones se toma en todas las etapas del proceso administrativo, y algunos autores lo han considerado en la etapa de planificación. La toma de decisiones es un proceso constante y razonable mediante el cual se selecciona el mejor curso de acción entre varias alternativas (Münch, 2018, p. 149)

Motivación

En el sentido más simple, motivación significa "mover, guiar y promover la acción". La motivación es una de las funciones más importantes de la gestión, y una de las funciones más complejas, pues de esta manera los socios pueden realizar su trabajo con sentido de responsabilidad y placer de acuerdo con los estándares establecidos. Además, también pueden obtener el compromiso de los factores humanos y la fidelidad. Existen varias teorías relacionadas con la motivación, las más importantes de las cuales son: la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow. (Münch, 2018, p. 151)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Liderazgo directivo

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación	- Escucha activa - Voz adecuada - Democracia - Cordialidad - Participación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente en acuerdo = 5
Toma de decisiones	- Consecuencias - Resolución de conflictos - Toma de Decisiones - Participación - Adopta cambios	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18,, 19, 20, 21, 22, 23	
Motivación	- Trabajo participativo - Disposición - Reconocimiento - Cordialidad - Acepta sugerencia	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN							
1	En su Institución educativa el equipo directivo respeta las diferentes posiciones ideológicas de sus docentes.	x		x		X		
2	Está preparado para escuchar a los involucrados en la comunidad educativa de la institución.	x		x		X		
3	Da explicaciones de sus actos pedagógicos y administrativos a los docentes	x		x		X		
4	Crea un ambiente de confianza entre los docentes.	x		x		X		
5	Incluye a sus docentes en su gestión.	x		x		x		
6	Ante un problema relevante, propicia el consenso entre el cuerpo docente.	x		x		X		
7	Se siente seguro en el momento de dirigir las reuniones.	x		x		X		
8	Se dirige con cordialidad a sus docentes.	x		x		X		
9	Practica la participación democrática al momento de formar comisiones.	x		x		X		
10	Tiene buen volumen de voz y dicción al momento de dirigir las reuniones.	x		x		X		
11	Acepta críticas y enjuiciamiento.	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2 : TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	

12	Propone acuerdos para resolver conflictos propiciando un auto respeto.	x		x		X		
13	Es paciente y aguarda hasta el momento indicado cuando va a tomar una decisión.	x		x		X		
14	Está decidido a ponerse al servicio del equipo de trabajo.	x		X		X		
15	Toma sus decisiones rápidamente frente a un problema.	x		x		X		
16	Escucha sugerencias de su equipo para tomar una decisión.	x		x		X		
17	Cuando existen problemas en la institución educativa, incita al personal a participar y aportar ideas para tomar una buena decisión.	x		x		X		
18	Se basa en las normas al momento de decidir	x		x		X		
19	Analiza las consecuencias de la opción que va a elegir	x		x		X		
20	Comunica y aplica según las normas las sanciones si no se cumple con lo que se ha encomendado	x		x		X		
21	Asigna cargos y responsabilidades oportunamente.	x		x		X		
22	Enfrenta los problemas de la institución educativa.	x		x		X		
23	Es proclive a aportar cambios.	x		x		X		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
24	Tiene una disposición abierta para ayudar a crecer a los demás.	x		X		X		
25	Sus conocimientos influyen y trascienden en la institución educativa.	X		X		X		
26	Destaca el trabajo de sus docentes ante los demás.	X		X		X		
27	Pide de buenas maneras para que los docentes trabajen con más ganas.	X		X		X		
28	Valora positivamente que los docentes aporten sugerencias e ideas nuevas.	X		X		X		
29	Fomenta la formación profesional como medio de abrir mentes y facilitar los cambios.	X		X		X		
30	Participa activamente en la comunidad educativa.	X		X		X		
31	Estimula la cooperación y el trabajo en equipo como medio de facilitar los cambios.	X		X		X		
32	Incentiva a los docentes para un trabajo participativo.	x		x		x		
33	Crea un ambiente de confianza en la comunidad educativa.	X		X		x		
34	Lidera comisiones de trabajo participando activamente.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Ccasani Ramírez George Edgar

DNI: 25460216

Especialidad del validador: Gestión pública y gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): CCASANI RAMÍREZ, GEORGE EDGAR

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración Educativa, en de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020-1, aula 7, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 4015 Augusto Salazar Bondy – Carmen de la Legua – Callao y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Zoila Rosa Salazar Santa Cruz
DNI 28110510

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Calidad de Servicios Educativos:

Desde la década de 1990, la calidad del servicio se ha vuelto muy importante. Este hecho es cada vez más significativo y ya no es solo una estrategia diferenciadora utilizado para aumentar la productividad ha pasado a ser un instrumento para fidelizar a los clientes o mejorar la imagen de la institución, para obtenga una participación, presencia y competitividad en el de mercado y para cumplir con las necesidades del cliente se debe de tomar en cuenta las siguientes dimensiones: el tiempo de espera para ser atendido, contar con el servicio en horarios convenientes, el tiempo de resolver algún problema y la disponibilidad para responder preguntas o asuntos. (Sotelo & Figueroa, 2017, pp. 9, 10)

Dimensiones de las variables:

Confiabilidad

Facultad de actuar cuando sea requerido asimismo como la posibilidad de desempeñar la función pretendida o solicitada bajo condiciones de operación cedidas de antemano establecidas por un período específico de tiempo (Hincapié. 2017, p. 34)

Capacidad de respuesta

Es la capacidad, habilidad de reaccionar y dar respuesta de manera rápida y ágil ante los cambios en el cliente y los requerimientos de los mismos (Fernández, 2019 p. 50)

Empatía

La empatía a nivel educativo, se considera como el punto de partida de la inteligencia emocional, es un concepto directamente relacionado con la construcción moral, juega un papel importante en actividades como el trabajo en equipo, la comprensión de los demás y el desempeño laboral a largo plazo (Arenas & Jaramillo, 20188, p. 4)

Tangibilidad

Langible es un adjetivo que indica que algo se puede tocar. También indica que se puede percibir de manera precisa (León & Martínez, 2009, p. 61)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicios educativos

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Actividades distribuidas - Confianza - Líder - Capacitación 	1, 2, 3, 4, 5	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de los usuarios - Agilidad - Requerimientos - Situaciones imprevistas - Comunicación 	6, 7, 8, 9, 10	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios - Amabilidad - Interés - Buen trato - Atención 	11, 12, 13, 14, 15	
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Publicidad - Presentación - Ambientes 	16, 17, 18,, 19, 20	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD							
1	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.	x		x		X		
2	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor y en los tiempos establecidos	x		x		X		
3	Garantiza que se aplica las Tic en la institución.	x		x		X		
4	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	x		x		X		
5	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	La capacidad para responder que ofrece la dirección (específicamente el área administrativa) de la institución cubre las expectativas del usuario.	x		x		X		
7	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones imprevistas.	x		x		X		
8	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.	x		x		X		
9	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios	x		x		X		
10	La Institución educativa se caracteriza por su	x		X		X		

	receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.						
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
11	La institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.	x		X		x	
12	El personal de la institución es amable y brinda un trato cortés.	x		x		X	
13	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	x		x		X	
14	Los trabajadores respetan el horario preestablecido para atender a los usuarios.	x		x		X	
15	El personal está capacitado para entender las emociones de los usuarios inclusive cuando la está pasando mal o esta disgustado por situaciones externas.	x		x		X	
	DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
16	El personal tiene disponibilidad de emplear los materiales y recursos que necesita para cumplir adecuadamente con su desempeño.	x		x		X	
17	La información que brinda la institución es clara y veraz.	x		x		X	
18	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la institución educativa.	x		x		X	
19	Las instalaciones de la institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.	x		x		X	
20	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.	x		x		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Ccasani Ramírez George Edgar
Especialidad del validador: Gestión pública y gobernabilidad

DNI: 25460216

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 12: Experto 3: Dra. MARIA ELENA TASAYCO DONOSO



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): MARIA ELENA TASAYCO DONOSO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración Educativa, en de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020-1, aula 7, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 4015 Augusto Salazar Bondy – Carmen de la Legua – Callao y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma
Zoila Rosa Salazar Santa Cruz
DNI 28110510

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Liderazgo directivo

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación	- Escucha activa - Voz adecuada - Democracia - Cordialidad - Participación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
Toma de decisiones	- Consecuencias - Resolución de conflictos - Toma de Decisiones - Participación - Adopta cambios	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18,, 19, 20, 21, 22, 23	
Motivación	- Trabajo participativo - Disposición - Reconocimiento - Cordialidad - Acepta sugerencia	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN								
1	En su Institución educativa el equipo directivo respeta las diferentes posiciones Ideológicas de sus docentes.	X		X		X		
2	Está preparado para escuchar a los involucrados en la comunidad educativa de la institución.	X		X		X		
3	Da explicaciones de sus actos pedagógicos y administrativos a los docentes	X		X		X		
4	Crea un ambiente de confianza entre los docentes.	X		X		X		
5	Incluye a sus docentes en su gestión.	X		X		X		
6	Ante un problema relevante, propicia el consenso entre el cuerpo docente.	X		X		X		
7	Se siente seguro en el momento de dirigir las reuniones.	X		X		X		
8	Se dirige con cordialidad a sus docentes.	X		X		X		
9	Practica la participación democrática al momento de formar comisiones.	X		X		X		
10	Tiene buen volumen de voz y dicción al momento de dirigir las reuniones.	X		X		X		
11	Acepta críticas y enjuiciamiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : TOMA DE DECISIONES								
12	Propone acuerdos para resolver conflictos propiciando un auto respeto.	X		X		X		
13	Es paciente y aguarda hasta el momento indicado cuando va a tomar una decisión.	X		X		X		
14	Está decidido a ponerse al servicio del equipo de	X		X		X		

	trabajo.						
15	Toma sus decisiones rápidamente frente a un problema.	X		X		X	
16	Escucha sugerencias de su equipo para tomar una decisión.	X		X		X	
17	Cuando existen problemas en la institución educativa, incita al personal a participar y aportar ideas para tomar una buena decisión.	X		X		X	
18	Se basa en las normas al momento de decidir	X		X		X	
19	Analiza las consecuencias de la opción que va a elegir	X		X		X	
20	Comunica y aplica según las normas las sanciones si no se cumple con lo que se ha encomendado	X		X		X	
21	Asigna cargos y responsabilidades oportunamente.	X		X		X	
22	Enfrenta los problemas de la institución educativa.	X		X		X	
23	Es proclive a aportar cambios.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
24	Tiene una disposición abierta para ayudar a crecer a los demás.	X		X		X	
25	Sus conocimientos influyen y trascienden en la institución educativa.	X		X		X	
26	Destaca el trabajo de sus docentes ante los demás.	X		X		X	
27	Pide de buenas maneras para que los docentes trabajen con más ganas.	X		X		X	
28	Valora positivamente que los docentes aporten sugerencias e ideas nuevas.	X		X		X	
29	Fomenta la formación profesional como medio de abrir mentes y facilitar los cambios.	X		X		X	
30	Participa activamente en la comunidad educativa.	X		X		X	
31	Estimula la cooperación y el trabajo en equipo como medio de facilitar los cambios.	X		X		X	
32	Incentiva a los docentes para un trabajo participativo.	X		X		X	
33	Crea un ambiente de confianza en la comunidad	X		X		X	

	educativa.						
34	Lidera comisiones de trabajo participando activamente.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Tasayco Donoso, María Elena
DNI: 25563170

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

11 de junio de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): MARIA ELENA TASAYCO DONOSO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración Educativa, en de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020-1, aula 7, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 4015 Augusto Salazar Bondy – Carmen de la Legua – Callao y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Zoila Rosa Salazar Santa Cruz
DNI 28110510

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Calidad de Servicios Educativos:

Desde la década de 1990, la calidad del servicio se ha vuelto muy importante. Este hecho es cada vez más significativo y ya no es solo una estrategia diferenciadora utilizado para aumentar la productividad ha pasado a ser un instrumento para fidelizar a los clientes o mejorar la imagen de la institución, para obtenga una participación, presencia y competitividad en el de mercado y para cumplir con las necesidades del cliente se debe de tomar en cuenta las siguientes dimensiones: el tiempo de espera para ser atendido, contar con el servicio en horarios convenientes, el tiempo de resolver algún problema y la disponibilidad para responder preguntas o asuntos. (Sotelo & Figueroa, 2017, pp. 9, 10)

Dimensiones de las variables:

Confiabilidad

Facultad de actuar cuando sea requerido asimismo como la posibilidad de desempeñar la función pretendida o solicitada bajo condiciones de operación cedidas de antemano establecidas por un período específico de tiempo (Hincapié. 2017, p. 34)

Capacidad de respuesta

Es la capacidad, habilidad de reaccionar y dar respuesta de manera rápida y ágil ante los cambios en el cliente y los requerimientos de los mismos (Fernández, 2019 p. 50)

Empatía

La empatía a nivel educativo, se considera como el punto de partida de la inteligencia emocional, es un concepto directamente relacionado con la construcción moral, juega un papel importante en actividades como el trabajo en equipo, la comprensión de los demás y el desempeño laboral a largo plazo (Arenas & Jaramillo, 20188, p. 4)

Tangibilidad

Tangible es un adjetivo que indica que algo se puede tocar. También indica que se puede percibir de manera precisa (León & Martínez, 2009, p. 61)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicios educativos

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Confiabilidad	- Tecnología - Actividades distribuidas - Confianza - Líder - Capacitación	1, 2, 3, 4, 5	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
Capacidad de respuesta	- Necesidades de los usuarios - Agilidad - Requerimientos - Situaciones imprevistas - Comunicación	6, 7, 8, 9, 10	
Empatía	- Horarios - Amabilidad - Interés - Buen trato - Atención	11, 12, 13, 14, 15	
Tangibilidad	- Atención - Publicidad - Presentación - Ambientes	16, 17, 18,, 19, 20	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD								
1	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.	X		X		X		
2	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor y en los tiempos establecidos	X		X		X		
3	Garantiza que se aplica las Tic en la institución.	X		X		X		
4	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	X		X		X		
6	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	La capacidad para responder que ofrece la dirección (específicamente el área administrativa) de la institución cubre las expectativas del usuario.	X		X		X		
7	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones imprevistas.	X		X		X		
8	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y	X		X		X		

	oportunamente.						
9	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios.	X		X		X	
10	La Institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
11	La institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.	X		X		X	
12	El personal de la institución es amable y brinda un trato cortés.	X		X		X	
13	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	X		X		X	
14	Los trabajadores respetan el horario preestablecido para atender a los usuarios.	X		X		X	
15	El personal está capacitado para entender las emociones de los usuarios inclusive cuando la está pasando mal o esta disgustado por situaciones externas.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
16	El personal tiene disponibilidad de emplear los materiales y recursos que necesita para cumplir adecuadamente con su desempeño.	X		X		X	
17	La información que brinda la institución es clara y veraz.	X		X		X	

18	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la institución educativa.	X		X		X	
19	Las instalaciones de la institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.	X		X		X	
20	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra.: Tasayco Donoso, María Elena
DNI: 25563170

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

11 de junio de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 13: Carta de autorización para realizar la investigación

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 25 de junio del 2021

Mg. Carmen Mantilla Quiroz

Directora de la Institución Educativa “Augusto Salazar Bondy”

Estimada Directora:

Por medio de la presente solicito su autorización, como representante de la Institución Educativa que Usted tan dignamente dirige, para realizar trabajo de investigación y usar el nombre de la Institución Augusto Salazar Bondy en el Proyecto de Investigación que estoy realizando para mi Tesis de Maestría en Administración de la Educación. Los estudios de Maestría los estoy cursando en la Universidad César Vallejo y el tema de mi investigación es: “El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 4015 Augusto Salazar Bondy – Carmen de la Legua – Callao”. Los resultados de esta investigación incrementarán el conocimiento sobre el liderazgo y la calidad de servicio que se brinda en la IE.

Conocedor de su alto espíritu de colaboración, pido acceda a mi petición.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Zoila Rosa Salazar Santa Cruz', written over a faint rectangular stamp.

Zoila Rosa Salazar Santa Cruz

DNI N° 28110510

Anexo 14: Aprobación de la aplicación de la encuesta en la institución



I.E. AUGUSTO SALAZAR BONDY N° 4015

Jr. Ángel Quispe N° 350 Villa señor de los Milagros C. de la Legua Callao Tel. 4523970

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Villa Señor de los Milagros, 05 de Julio del 2021

OFICIO N° -2021-DIR-IE. ASB-4015

SEÑORA:

Zoila Rosa SALAZAR SANTA CRUZ

Presente.-

ASUNTO: Doy respuesta aceptada para que realice su Investigación y utilice el nombre de la Institución Educativa en su investigación.

Reciba usted en primer lugar, el saludo afectuoso y cordial a Nombre de todo el personal que labora en la Institución que actualmente dirijo, visto el documento ha sido aceptado para que su persona realice su trabajo de investigación en la **I.E. N° 4015 “Augusto Salazar Bondy”** y utilice el nombre de la Institución Educativa en su investigación para la tesis de **Maestría en Administración de la Educación** y también se da la debida autorización para que su investigación sea publicada en el repositorio de la Universidad.

Aprovecho la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de respeto y admiración hacia vuestra persona.

Atentamente

.....
Carmen Rosa Mantilla Quiroz
DIRECTORA
I.E. Augusto Salazar Bondy 4015