

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 5117 –

Anexo - Elías Aguirre Romero Pachacutec – Ventanilla – Callao

Presentada por

Maria Elena HATACHI GUIVIN

Asesor

Fernando Antonio FLORES LIMO

Para optar al Grado Académico de
Maestro en Ciencias de la Educación
con mención en Gestión Educacional

Lima – Perú

2020

El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 5117 –

Anexo - Elías Aguirre Romero Pachacutec – Ventanilla – Callao

A Dios por ser quien me da las fuerzas para seguir perseverando en su camino y darme la capacidad de perseverar para alcanzar mis metas.

Reconocimientos

A los maestros de la Universidad Nacional de Educación por haberme guiado en la construcción del nuevo conocimiento contenido en la presente tesis.

Tabla de Contenidos

Titulo	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimientos	iv
Tabla de Contenidos	v
Lista de Tablas.....	ix
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I. Planteamiento del Problema	1
1.1 Determinación del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Importancia y Alcances de la Investigación	5
1.5 Limitaciones de la Investigación	6
Capítulo II. Marco Teórico.....	8
2.1 Antecedentes de la Investigación	8
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8

2.2 Bases Teóricas	10
2.2.1 Liderazgo directivo.	15
2.2.2.1 Definición.	15
2.2.1.2 Características de líder en una institución escolar.	21
2.2.1.2.1 Características personales-sociales.....	21
2.2.1.2.2 Características profesionales.	22
2.2.1.3 Teoría del liderazgo.	25
2.2.1.3.1 Teoría de la personalidad o de los rasgos.....	25
2.2.1.3.2 Teoría de las actitudes o de conducta.	26
2.2.1.3.3 Teoría situacional.	26
2.2.1.4 Dimensiones del liderazgo directivo.....	27
2.2.1.4.1 Comunicación.....	27
2.2.1.4.2 Toma de decisiones.	28
2.2.1.4.3 Motivación.....	28
2.2.1.5 Motivación en las organizaciones.....	29
2.2.2 Calidad de los servicios.....	30
2.2.2.1 Definición.	30
2.2.2.2 Dimensiones de calidad de servicios.	31
2.2.2.2.1 Confiabilidad.	36
2.2.2.2.2 Capacidad de respuesta.....	37
2.3 Definición de Términos Básicos.....	37
Capítulo III. Hipótesis y Variables	40
3.1 Hipótesis	40
3.1.1 Hipótesis general.	40
3.1.2 Hipótesis específicas.	40

3.2 Variables	40
3.2.1 Variable 1.	40
3.2.2 Variable 2.	41
3.3 Operacionalización de Variables	42
Capítulo IV. Metodología	44
4.1 Enfoque de la Investigación	44
4.2 Tipo de Investigación	44
4.3 Diseño de la Investigación.....	44
4.4 Población y Muestra	45
4.4.1 Población.....	45
4.4.2 Muestra.....	45
4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	44
4.5.1 Técnicas.....	46
4.5.2 Instrumentos.	46
4.6 Tratamiento Estadístico	49
Capítulo V. Resultados	52
5.1 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	52
5.1.1 Validez.	52
5.1.2 Confiabilidad de los instrumentos.....	54
5.2 Presentación y Análisis de Resultados	56
5.2.1 Análisis descriptivos.	56
5.2.2 Análisis inferencial.....	65
5.3 Discusión de los Resultados	70
Conclusiones.....	79
Recomendaciones	80

Referencias	81
Apéndices	86
Apéndice A. Matriz de Consistencia	87
Apéndice B. Instrumento de Evaluación	89
Apéndice C. Juicio de Expertos.....	94
Apéndice D. Evidencias Fotográficas	100

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	42
Tabla 2. Nivel de validez de los instrumentos, según el juicio de expertos	53
Tabla 3. Valores de los niveles de validez.....	53
Tabla 4. Nivel de confiabilidad de las variables de estudio	55
Tabla 5. Nivel de confiabilidad de las variables de estudio	56
Tabla 6. Liderazgo directivo.....	56
Tabla 7. Comunicación.....	57
Tabla 8. Toma de decisiones	58
Tabla 9. Motivación.....	59
Tabla 10. Calidad de servicios.....	60
Tabla 11. Confiabilidad	61
Tabla 12. Capacidad de respuesta.....	62
Tabla 13. Empatía.....	63
Tabla 14. Tangibilidad.....	64
Tabla 15. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	66
Tabla 16. Correlaciones de la hipótesis general	67
Tabla 17. Correlaciones de la hipótesis específica 1	68
Tabla 18. Correlaciones de la hipótesis específica 2	68
Tabla 19. Correlaciones de la hipótesis específica 3	69

Lista de Figuras

Figura 1. Modelo de calidad del servicio educativo	35
Figura 2. Liderazgo directivo	57
Figura 3. Comunicación	58
Figura 4. Toma decisiones.....	59
Figura 5. Motivación	60
Figura 6. Calidad de servicios educativos	61
Figura 7. Confiabilidad.....	62
Figura 8. Capacidad de respuesta	63
Figura 9. Empatía	64
Figura 10. Tangibilidad	65

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo central establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos de la I.E. N° 5117-Anexo-Elias Aguirre Romero-Pachacutec-Ventanilla-Callao. Se trata de determinar de qué manera se relaciona el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la institución mencionada. El enfoque del estudio fue el cuantitativo, tipo de investigación sustantiva o de base, con diseño de investigación descriptivo correlacional y método hipotético deductivo. La población estuvo constituida por 25 trabajadores, la muestra fue determinada a través del muestreo de tipo no probabilístico, intencionado y censal, finalmente fue conformada por 25 docentes. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario sobre liderazgo directivo y Cuestionario sobre calidad de los servicios educativos, que brindaron información acerca de las variables y sus respectivas dimensiones. Los resultados fueron los siguientes: Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117-Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao. Existe relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión Comunicación, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao. Existe relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión toma de decisiones, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117-Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao. Existe una relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión Motivación, y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

Palabras clave: Liderazgo directivo y Calidad de los servicios educativos

Abstract

The main objective of the present investigation was to establish the relationship that exists between managerial leadership and the quality of the educational services of the I.E. No 5117-Annex-Elias Aguirre Romero-Pachacutec-Ventanilla-Callao. The aim is to determine how leadership is related to the quality of educational services in the aforementioned institution. The focus of the study was quantitative, type of substantive or basic research, with descriptive correlational research design and deductive hypothetical method. The population was constituted by 25 workers, the sample was determined through sampling of non-probabilistic type, intentional and census, finally was made up of 25 teachers. The technique used was the survey and the instruments used were: Questionnaire on directive leadership and Questionnaire on quality of educational services, which provided information about the variables and their respective dimensions. The results were as follows: There is a significant relationship between management leadership and the quality of educational services in the I.E. No 5117- Annex- "Elías Aguirre Romero" - Pachacutec - Ventanilla-Callao. There is a significant relationship between management leadership, in its Communication dimension, and the quality of educational services, in the I.E. No 5117- Annex- "Elías Aguirre Romero" - Pachacutec - Ventanilla-Callao. There is a significant relationship between leadership, in its decision making dimension, and the quality of educational services, in the I.E. No 5117- Annex- "Elías Aguirre Romero" - Pachacutec - Ventanilla-Callao. There is a significant relationship between management leadership, in its Motivation dimension, and the quality of educational services in the I.E. No 5117- Annex- "Elías Aguirre Romero" - Pachacutec - Ventanilla-Callao.

Keywords: Leadership leadership and Quality of educational services

Introducción

El presente estudio es de suma importancia con respecto al liderazgo directivo en las organizaciones y el sistema educativo, la cual necesita ser conducida por personas con capacidad de liderar, permitiendo afrontar cambios y desafíos siendo competentes ante los constantes cambios tecnológicos. En las instituciones educativas la imagen del director y su rol de líder es primordial para alcanzar que el centro educativo se desempeñe adecuadamente y consigan de manera exitosa los objetivos y metas planteados en el sistema educativo.

El éxito de las organizaciones depende mucho del manejo adecuado de un liderazgo el cual es capaz de desplazar grupos de personas con el fin de lograr los objetivos trazados por la institución, a través de una labor unida, libre de mediocridad caracterizada por conflictos burocráticos, y luchas de poder.

La presente investigación centra su estudio en conocer la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la I.E. No 5117-Anexo-Elias Aguirre Romero-Pachacutec-Ventanilla-Callao, la cual tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera.

El Capítulo I, se refiere al problema de investigación que contiene el planteamiento y formulación del problema, así como los objetivos formulados, la importancia, alcances y limitaciones de la investigación

El Capítulo II, se refiere al marco teórico que contiene los antecedentes nacionales e internacionales, así como las bases teóricas de las variables a investigar

El capítulo III, se refiere a las hipótesis y variables, en el caso de las hipótesis estas no corresponden dado el tipo de investigación descriptiva exploratoria. Con respecto a la

variable se tiene la identificación, descripción, definición conceptual, operacional y operacionalización de la variable.

El capítulo IV, se refiere al Marco metodológico que contiene tipo y diseño de la investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, ficha técnica.

El capítulo V, se refiere a la validación y confiabilidad, método de análisis e interpretación de dato, resultados que contiene la presentación de resultados descriptivos en tablas y figuras construidas con las frecuencias absolutas y porcentuales que corresponden, trata sobre la discusión de los resultados; finalmente se consigna las conclusiones, recomendaciones, referencias y los apéndices de la investigación

Y por último se encuentran referencias, los apéndices que consignan la matriz de consistencia, los instrumentos entre otros.

Capítulo I. Planteamiento del Problema

1.1 Determinación del Problema

A nivel mundial la educación ha sufrido modificaciones y cambios, específicamente en Latinoamérica ha sido víctima a consecuencia de las reformas y alteraciones de la dirección económica, política y social de los países de la región. Uno de las modificaciones que más repercutió en la educación en Latinoamérica, tiene que ver con el fin de dar relevancia a las tesis centrales de las políticas de desarrollo. (Gallegos, 2004)

Actualmente, las transformaciones permanentes que ocurren a nivel social, demandan innovar en el modo de conducir, dirigir y liderar las organizaciones en todos los ámbitos, de donde la importancia del líder directivo.

Los desafíos que enfrenta la educación a nivel mundial se hacen cada vez más grandes, sin dejar de resaltar que la educación tiene una destacada superioridad e importancia en el progreso de la sociedad, las organizaciones y las naciones. Las consecuencias de estos cambios son cada vez más exorbitantes que a ciencia cierta no hay conocimiento del rumbo que van a tomar los asuntos cotidianos ni tampoco el grado de repercusión que tendrá en las comunidades, instituciones, ni en la vida de los ciudadanos comunes.

La inmensa mayoría de los individuos manifiestan que estamos atravesando una situación en el que el cambio es el común denominador. Actualmente y gracias a las innovaciones tecnológicas, los cambios se generan con más frecuencia y velocidad, además que su nivel de calidad tiende a superarse por lo que su un impacto mucho mayor y se diferencian a simple visto, lo que conlleva a los garantes de los centros educativos a afrontar problemas que nunca han visto. (Gallegos, 2004)

Para que exista un cambio trascendental en la educación es necesario contar con directivos que tengan la capacidad de responder y que tengan establecido en su interior el

rol de líder a la altura de la realidad que nos aborda, para dirigir el proceso de gestión lo que se convirtió en una tarea pendiente para los directores de las escuelas. (Gallegos, 2004)

De acuerdo con una investigación llevada a cabo por la Unesco la mayoría de los directores carecen de un liderazgo capaz de estimular a los docentes, ni están preparados para establecer un orden organizativo, lo que hace necesario optimizar y mejorar la preparación de líderes educativos capacitados para transformar los procesos educativos efectivamente. A lo que alude a producir ambientes óptimos que mejoren el desempeño de la labor docente y rendimiento académico de los estudiantes, además de propiciar una gestión educativa abierta y participativa que se enfoque en el logro de los aprendizajes. (UNESCO, 2004).

Es necesario, tener en cuenta la oportuna relevancia, del rol del líder que deben cumplir los directores para guiar y dirigir a la institución educativa con el propósito de alcanzar las metas y objetivos que el centro educativo en general necesita de acuerdo con las prioridades.

El área administrativa y gerencial se relaciona con el liderazgo y deriva en las nuevas teorías y conceptos que pretenden encontrar la eficiencia y efectividad en las prácticas administrativas. A lo que Alfonso (2001) manifiesta que el liderazgo directivo afronta el desafío para guiar y direccionar a las instituciones educativas, y pasar de ser un administrador a ser el líder educativo que se necesita para conseguir los resultados exitosos en las condiciones en las que vivimos, otro factor importante, ya que no es suficiente con reunir lo que se exige para cumplir con las obligaciones y funciones del puesto, siendo no solo necesario una larga experiencia en el ámbito educativo, sino tener una visión que va más allá de los criterios de la institución educativa.

El sistema educativo necesita directivos-líderes que armonicen apropiadamente los factores de calidad con los procesos de aprendizaje y sean movilizados del cambio

pedagógico, pues las actitudes conservadoras ya son limitantes; quienes no se esfuerzan por cambiar su estructura mental de jefe a líder, jamás podrá optimizar sus logros de gestión y acción educativa.

A lo que Calero (1998) manifiesta que necesario y trascendente que el director de una institución, considere la relevancia de su papel como líder para inspirar y ganar el apoyo y la confianza del personal por medio del respeto y sus convicciones, lo que el transmite y representa y el modo en que se relaciona con sus colegas. Teniendo conciencia y sabiendo manejar el poder y la autoridad que tiene para influir sobre los demás individuos. Asimismo, saber que su poder descende no solo de su autoridad legal, sino de su representación y articulación de valores y principios en la institución. Además, el autor señala que el liderazgo es influir, es el proceso de influenciar a las personas para que intenten de buena manera y con entusiasmo para alcanzar las metas en común.

Actualmente se puede percibir que muchas instituciones de educación pública tienen un mal servicio educativo, además de un muy bajo conocimiento de los estándares de calidad. Teniendo en cuenta que en los últimos años hemos obtenido el último lugar en el ranking PISA, también se conoce que es bajo el rendimiento de los estudiantes de educación básica, pues quien no tiene el pensamiento lógico matemático como una buena comprensión lectora va a tener muchos problemas para desarrollarse en el mundo actual (MINEDU,2013).

Esto podría ocurrir porque no se conoce los actuales modelos educativos, esto impide que los niños alcancen los niveles de educación que ellos necesitan para adaptarse a la modernidad y ser adultos competitivos.

Además, en los últimos años se observa que muchos de los directores de las diversas instituciones de educación básica del sistema público tienen problemas con el liderazgo institucional, ya sea aplicando un estilo inadecuado como también una ausencia

de liderazgo, esto de alguna forma influye de forma positiva o negativa en los docentes, estudiantes y la institución en general.

Los docentes de la institución educativa No 5117-Anexo- “Elías Aguirre Romero”– Pachacutec-Ventanilla, Callao, estamos comprometidos en ofrecer servicios educativos de calidad y tener autoridades con liderazgo adecuado en beneficio de los estudiantes. Pero no se conoce el nivel del servicio educativo, ni el nivel del liderazgo directivo, aplicados en esta institución educativa, esto sería importante para conocer la realidad actual y así sugerir las mejoras respectivas a las autoridades de la institución educativa mencionada.

Ante esta situación se ha decidido que fue muy necesario realizar una investigación que permitió relacionar el liderazgo directivo y la calidad los servicios educativos en la institución educativa No 5117-Anexo- “Elias Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla-Callao. Frente a esta situación problemática, se formularon las siguientes interrogantes:

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general.

P_G ¿De qué manera se relaciona el liderazgo directivo con la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117-Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Anexo Pachacutec-Ventanilla, Callao?

1.2.2 Problemas específicos.

P_{E1} ¿De qué manera se relaciona el liderazgo directivo en su dimensión comunicación con la calidad de los servicios educativos, en la I.E. No 5117- Anexo “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla, Callao?

P_{E2} ¿De qué manera se relaciona el liderazgo directivo en su dimensión toma de decisiones con la calidad de los servicios educativos, en la I.E. No 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla, Callao?

P_{E3} ¿De qué manera se relaciona el liderazgo directivo en su dimensión motivación con la calidad de los servicios educativos, en la I.E. No 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla, Callao?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

O_G Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo con la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117-Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec-Ventanilla, Callao.

1.3.2 Objetivos específicos.

O_{E1} Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión comunicación con la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla, Callao.

O_{E2} Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión toma de decisiones con la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117-Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla, Callao.

O_{E3} Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión motivación con la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N°5117-Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec-Ventanilla, Callao.

1.4 Importancia y Alcances de la Investigación

Este estudio fue relevante porque le da valor a la necesidad de relacionar el liderazgo directivo de las autoridades de una de las instituciones educativas del nivel básico del Perú, y la calidad de los servicios, específicamente este estudio se realizó en la I.E. N° 5117”- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla-Callao.

A su vez, fue muy importante porque en esta institución educativa no se han presentado estudios o investigaciones que busca relacionar el liderazgo directivo con la calidad de los servicios educativos en esta institución. Motivo por el cual, los instrumentos elaborados, que fueron parte de este estudio, permitieron que se consiga aportar con diversos diagnósticos académicos que debe ser fundamental para las autoridades de la institución educativa en mención.

Además, fue importante que siempre tomemos en cuenta todo lo que implica la medir la calidad del liderazgo del director y la calidad de los servicios educativos, pues esto es fundamental en la relación del docente con el director y en el resultado que se desprende del mismo sea eficiente y/o eficaz. También fueron importantes los resultados de esta investigación porque pudieron ser utilizados como punto de partida o de ideas nuevas para las investigaciones venideras, sirviendo como fuente de información para los estudiantes de los Programas de Estudio de la EPG-UNE.

Los alcances de la presente investigación se especificaron desde diversos puntos de vista, y son los siguientes:

- Alcance espacial-institucional: I.E. N° 5117-Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec-Ventanilla-Callao.
- Alcance temporal: Año 2018
- Alcance temático: El liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos
- Alcance socio educativo: Los docentes y las autoridades de la Institución.

1.5 Limitaciones de la Investigación

De la restricción que más me despertó el interés fue las precarias referencias bibliográficas que existe en el mercado nacional sobre las variables objetos de estudios, lo que se puede evidenciar buscando información en las bibliotecas y librerías de Lima y otras regiones del Perú, lo que complico la construcción de las bases teóricas; la aplicación

de la Tecnología de información y comunicación fue lo que permitió conseguir el contenido necesario.

Otro obstáculo que se presentó fue la carente colaboración del personal directivo y de todo el escalón de jerarquía lo toman como si uno tendría una mala intención al aplicar el cuestionario en la Institución Educativa Elías Aguirre Romero, limitando la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos, como encuestas y cuestionarios que se les aplican a los docentes.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

Luego de examinar diversos libros, los resultados de internet y las bibliotecas especializada, se encontraron estudios pertinentes con las variables la calidad de los servicios educativos y liderazgo directivo, no obstante, estudian realidades distintas. A continuación, se detallarán algunos estudios que están relacionados con la investigación, útiles para sustentar las hipótesis del estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Ríos, González, Prieto y Moreno (2017) presentó una investigación, titulada: *Liderazgo directivo y su incidencia en el éxito escolar, como factor de calidad de la institución educativa en cuatro colegios oficiales de Bogotá*. La metodología de la investigación fue de tipo cualitativo, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 240 estudiante del Colegio La Estancia San Isidro, 585 estudiantes del Colegio Aldemar Rojas Plazas, 112 estudiantes del Colegio Naciones Unidas y 210 estudiantes del colegio Suba la Gaitana. La muestra fue un muestreo teórico. El estudio tuvo en cuenta los siguientes criterios: De cada grado de educación media de las cuatro instituciones públicas, el representante de curso en compañía de sus pares conformará el grupo focal por colegio para la investigación. Con relación a directivos docentes, se aplicarán entrevistas a profundidad con el fin de recopilar la información más precisa sobre el problema de investigación. Se concluyó que: 1. Para el personal directivo docente es claro que existe una tendencia de un liderazgo directivo orientado al enfoque administrativo, donde es indispensable tener unas competencias administrativas que permitan realizar procesos de planeación, control, organización y evaluación, sin embargo también se puede evidenciar que esto no sería suficiente, ya que para los directivos

docentes rectores, junto a las competencias administrativas se debe tener en cuenta el trabajo colaborativo y la participación en la toma de decisiones del equipo con el rector, algo semejante se observa con los coordinadores donde sigue existiendo la figura del liderazgo gerencial, pero al mismo tiempo debe haber una distribución de funciones dentro del equipo, que facilite la toma de decisiones. 2. La calidad educativa desde la perspectiva de los estudiantes, está relacionada con la eficiencia terminal en el proceso educativo, lo cual implica un enfoque administrativo, por otra parte, la calidad en la institución educativa, para los estudiantes también se aprecia que se entiende como todo lo que aporte al desarrollo personal de los estudiantes, donde se incluye sobre todo la calidad en los aprendizajes de los estudiantes, es decir las metodologías de trabajo en el aula, y la calidad en las relaciones que se establecen con los docentes. Es evidente que los estudiantes relacionan la calidad en la institución con el quehacer de los docentes en las clases, su disposición, su compromiso y la claridad en las explicaciones que reciben

Fernández (2016) realizó un estudio que tituló: *Análisis de las estrategias gerenciales utilizadas para lograr la calidad de desempeño de los directores en las Escuelas Bolivarianas de la Parroquia Tamare del Municipio Mara*. El estudio se enmarcó en una investigación descriptiva, de campo, con un diseño no experimental, transaccional. La 23 población estuvo conformada por 13 directivos y 86 docentes. Para la recolección de los datos se aplicó como técnica la entrevista y observación directa y como instrumento se diseñó una encuesta tipo (cuestionario) versionado con 5 alternativas de respuesta Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca, en escala tipo Lickert, conformado por 34 ítems. Los resultados permitieron determinar que las estrategias gerenciales de enlace, delegativas y de gestión presentan debilidades e igualmente en la gestión al conocimiento, y de cambios, como también en las competencias analítica e innovadora, a pesar de que la calidad de supervisión presento fortalezas, en relación a las directrices organizacionales

que ha de cumplir el personal del mismo modo, los requerimientos para la calidad de desempeño, y la competencia comunicativa, lo cual representa uno de los aspectos fundamentales para lograr la calidad de desempeño y por ende la buena marcha de las instituciones.

Camarero (2015) presento una investigación, denominada: *Dirección Escolar y Liderazgo: Análisis del Desempeño de la Figura Directiva en Centros de Educación Primaria de Tarragona*. En la Universidad Rovira I Virgili, Barcelona – España. La metodología fue de enfoque interpretativo, de tipo cuantitativa. La población de la que parte la investigación está compuesta por los 217 colegios de la demarcación de los SSTT de Tarragona de Educación Primaria. De éstos 181 son centros públicos, 35 centros concertados y un único centro es privado. La muestra se ha utilizado un criterio probabilístico quedo conformada de la siguiente manera: 116 centros públicos, 22 centros concertados y 1 centro privado, para un total de 139 centros educativos. El instrumento principal de la investigación fue un cuestionario mixto (descriptivo y analítico) y transversal. Los resultados evidenciaron que una mayor presencia de modelos directivos basados fundamentalmente en la gestión en contraste con los que se basan en el liderazgo pedagógico, así como el evitar actuaciones referidas a la coordinación y participación de la comunidad educativa en el gobierno de los centros. Los avances legales impulsan una progresiva profesionalización de los directores. Aparecen, además, relaciones entre el liderazgo, el género y la experiencia en el cargo.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Chamorro (2019), presentó una investigación, titulada: *Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la institución educativa privada Technology Schools*. La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional y con diseño no experimental, transeccional y correlacional. La técnica primaria, que se utiliza en

este estudio, es la encuesta y tiene como instrumento el cuestionario. Los cuestionarios fueron elaborados tomando en cuenta cada una de las variables y por ende sus indicadores. La muestra empleada es de 216 apoderados o tutores legales (clientes). Los resultados que se obtuvieron en cuanto al grado de relación entre las variables son los siguientes: (1) la calidad del servicio educativo está, directamente, relacionada con la satisfacción que experimenta el apoderado o tutor legal; y (2) la calidad del servicio educativo está, fuertemente, relacionada de manera significativa con la lealtad del apoderado o tutor legal. Las conclusiones son las siguientes: (1) existe una relación positiva y muy alta entre la variable calidad del servicio educativo y la variable satisfacción del apoderado o tutor legal; asimismo, (2) se encontró que la relación que existe entre la variable calidad del servicio educativo y variable la lealtad del apoderado o tutor legal, es positiva y muy alta. Las conclusiones, anteriormente mencionadas, se fundamentan mediante los coeficientes de correlación de Pearson.

Sáenz (2018), realizó una investigación, que denominó: *Liderazgo Pedagógico Directivo y la Calidad de la Gestión Educativa de la Institución Educativa N°89008, Chimbote, 2017*. Un tipo de investigación básica, diseño no experimental de tipo correlacional. Para la recolección de la información se utilizó como instrumento el Cuestionario adaptado del Instrumento de Autoevaluación de la Calidad Educativa, IACE. (UNICEF, 2008) que posteriormente se empleó para el procesamiento de la información y para la variable liderazgo pedagógico directivo liderazgo se utilizó el instrumento adaptado del Cuestionario Para Valorar La Capacidad de Liderazgo, 2006. La población objeto de estudio estuvo constituida por 22 docentes de los niveles primaria y secundaria. Los resultados revelan que, existe una correlación directa positiva significativa ($r_s = 0.463$) entre el Liderazgo Pedagógico y la Calidad de la Gestión Educativa en la I.E. 89008 “Andrés Avelino Cáceres de Chimbote en el año 2017.

Cruzalegui (2018), presentó una investigación, denominada: *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE “María Madre” de la región Callao*. La investigación fue descriptiva, correlacional y de corte transversal. Se consideraron 56 estudiantes, representantes de la población, a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios, uno para la variable percepción de la calidad del servicio que brinda la institución y el otro sobre el desempeño docente. Los instrumentos han cumplido con los criterios de validez y confiabilidad. Del tratamiento estadístico se ha llegado a la siguiente conclusión, que existe relación significativa entre las variables la calidad de los servicios, y el desempeño docente, con un nivel de correlación de 0,493 ($p= 0,0153$) utilizando el test Rho de Spearman. Igualmente se observó una fuerte correlación positiva y significativa entre las dimensiones del servicio de calidad como son organización de la institución, plan de estudios e instalaciones y equipamiento, sin embargo, se observó una débil correlación entre la actitud del profesorado y el desempeño docente.

Macahuachi y Gonzalez (2017), presentó una investigación, titulada: *Liderazgo Directivo y Desempeño Docente en la Institución Educativa Nuestra Señora de La Esperanza del Distrito de Tambopata Puerto Maldonado – 2016*. El método de investigación fue cuantitativo, hipotético – deductivo, el tipo de la investigación fue básico descriptivo con diseño descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por los docentes y trabajadores del nivel primaria de la Institución Educativa Nuestra Señora de La Esperanza de Puerto Maldonado – 2016. La muestra fue no probabilística intencional, fueron 25 trabajadores del nivel primaria de la Institución Educativa Nuestra Señora de La Esperanza de Puerto Maldonado. Los instrumentos aplicados fueron la encuesta y cuestionario. Los resultados evidenciaron que: El coeficiente de correlación entre las variables liderazgo del director y desempeño docente es de 0,546; lo cual indica una correlación directa entre las variables liderazgo del director y desempeño docente, con un

nivel de confianza de 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,298; lo cual indica que el 29,8% de los cambios observados en la variable desempeño docente es explicado por la variación de la variable liderazgo del director. Y, Según el valor de $p = 0,000$; nos indica que con una significatividad menor que 5%; el modelo de regresión lineal entre las variables liderazgo del director y desempeño docente es adecuado, $\text{Desempeño docente (y)} = 91,077 + 1,348 * \text{Liderazgo del director (x)}$. Por lo que se concluye que: Existe una correlación directa y significativa entre las variables liderazgo del director y el desempeño docente

Aguirre, Changanqui y Huapaya (2017) presentaron un estudio científico, denominado: *Estilos de Liderazgo Directivo y la Calidad de Gestión Educativa desde la Percepción Docente de Cuatro Instituciones Educativas Públicas de Lima*. El diseño utilizado fue no experimental, transversal, correlacional. La muestra estuvo conformada por 174 docentes. Se utilizó el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo y la Encuesta de opinión a docentes sobre calidad de la gestión educativa. Los resultados demostraron que existe relación significativa entre la calidad de gestión educativa y los estilos de liderazgo directivo ($p=0.00$). El estilo de liderazgo que predomina es el Transformacional con un 59.77% y el nivel de calidad de gestión educativa es de logrado con un 47.7% de aceptabilidad. El estilo Correctivo/evitador se relaciona positivamente con cada una de las dimensiones de la calidad de gestión educativa ($p=0.00$) en cada dimensión. Se concluye que los docentes consideran que el tipo de liderazgo que predomina en sus directores es el Transformacional, sin embargo, perciben mayor relación entre un líder correctivo/evitador y la calidad de gestión educativa.

Portilla (2015), presentó una investigación titulada: *Liderazgo directivo y calidad de los servicios en la institución educativa 20581 San Bartolomé, Huarochirí*. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su

propósito el diseño no experimental de nivel correlacional. La población estuvo constituida por 48 trabajadores de la Institución Educativa 20581 San Bartolomé, la muestra fue el total de la población por ser una cantidad mínima siendo una muestra censal, se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento:

Cuestionario de liderazgo directivo en la escala de Likert (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo) y el cuestionario de calidad del servicio en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Y según los resultados el 37.50 % de los encuestados perciben un liderazgo directivo de nivel bueno, el 41.67% perciben un nivel regular y un 20.83% un nivel malo. Por otro lado, el 47.92 % de los encuestados perciben una calidad de servicio de nivel alto, el 35.42% perciben un nivel medio y un 16.67% un nivel bajo. Y según la prueba de Spearman la variable liderazgo directivo está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Tovar (2015), presentó una investigación titulada: *Relación entre la gestión emocional y el liderazgo en Instituciones Educativas Públicas*. Seleccionó como población al profesorado de las II. EE. César Vallejo, N° 34 y Augusto Salazar Bondy, cuyo tamaño muestral quedó conformado por 96 docentes, elegidos con la tabla de números aleatorios random. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño transversal. Los instrumentos de colecta de datos administrados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional y el Cuestionario de Liderazgo Directivo. Los instrumentos fueron evaluados en la validez de contenido y constructo, y confiabilidad con la V de Aiken, el análisis factorial y el Alfa de Cronbach respectivamente. Se utilizó la prueba Chi cuadrada para

medir las relaciones entre las variables categorizadas, y las relaciones entre las dimensiones de la variable gestión emocional y la otra variable liderazgo directivo. Los resultados obtenidos corroboraron la existencia de una correlación directa entre la gestión emocional y el liderazgo directivo, y entre las dimensiones autoconsciencia, autorregulación y automotivación de la gestión emocional y el liderazgo directivo. Reportaron asimismo correlaciones nulas entre las dimensiones empatía y habilidades sociales de la gestión emocional y el liderazgo directivo en las Instituciones Educativas estudiadas. Los hallazgos fueron estadísticamente significativos a un nivel de probabilidad de 0,5.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Liderazgo directivo.

2.2.2.1 Definición de liderazgo directivo.

En relación al liderazgo de la directiva se encuentran muchas definiciones, entre las que figuran las siguientes:

El liderazgo es la capacidad particular que posee un individuo de cualquier género, edad, raza para movilizar, concientizar, e inspirar a la multitud en conjunto con la finalidad de alcanzar o lograr un objetivo en común, que permitirá, sin discriminación alguna, el provecho de los seguidores del líder. (Albarrán, 2007, p.7)

Igualmente, Daft (2008), expone el arte de influenciar y persuadir es innato y necesario en los líderes, es decir, si los individuos que asumen esta responsabilidad, se empoderan de sus deberes como agentes transformadoras de la realidad, estarán facultados para delegar las actividades con sus seguidores. Por ende, en el ámbito educativo debe existir una figura que lo influencia de manera positiva y asuma el trabajo en la institución y

haga las modificaciones y transformaciones que requiera la organización para que todos los involucrados en la misma para sacar el máximo provecho con ello.

El liderazgo es un vínculo que surge entre algunos de los miembros de un conjunto de individuos, que tienen la capacidad de influenciar al resto de los miembros, para que se identifiquen con el propósito de que estos acepten las responsabilidades y compromisos que se le asignen y que asuman como propios los valores, actitudes y finalidades. Es una manera de influir en la sociedad por medio de una persona que tenga la capacidad para reunir y movilizar a un grupo de personas para conseguir un objetivo en común. (Hogg y Vaughan, 2010).

El término proviene del anglosajón “leader”, que tiene por significado que es un individuo que tiene un grupo de seguidores que lo reconoce como jefe o guía. (Real Academia Española, 2001).

El liderazgo es influir interpersonalmente sobre una situación, orientada por medio del proceso de comunicación a con la finalidad de alcanzar uno o varios objetivos, teniendo en cuenta el modo en que un fenómeno que surge únicamente en la participación social; que se debe analizar en función de los lazos y vínculos que hay entre los individuos de un determinado contexto o realidad social y por la evaluación a un conjunto de particularidades. (Chiavenato, 1999).

Por otro lado, Koontz y Weihrich (2011), lo definen como un arte que surge del brío y el entusiasmo que mueve a las personas a desempeñarse con más energía, empeño y alegría, influenciando a las demás personas con el objetivo de que los miembros de una empresa y unan fuerzas para alcanzar los objetivos en común. (p.32)

El desempeño de los líderes directivos influye en el clima y la cultura de la institución educativa y esta modifica la perspectiva del personal del centro educativo

entregan a su labor e inclinación hacia el cambio, aparte de la optimización del servicio que presta. (Leithwood, 2004).

El liderazgo en educación en la administración educativa reside en la estructura jerárquica y los métodos, procedimientos, principios, actitudes y participación, especialmente de los docentes, así como el personal de servicio y el administrativo, influenciando directa o indirectamente en el servicio educativo y, por lo tanto, en el proceso aprendizaje a través del monitoreo y el acompañamiento del aula, midiendo las acciones educacionales, y en general, es la naturaleza misma de los acontecimientos que suceden en la institución educativa. El líder es el que mueve a la masa para alcanzar las metas y objetivos, concertando de los demás participantes de su administración, influyendo e inspirando de manera positiva al grupo de trabajo para rendir al máximo en su desempeño laboral, sin condicionar ni restringir sus compromisos laborales y alcanzar con éxito las metas en común. (Gago, 2006).

El liderazgo es un conjunto de procesos y métodos que orienta a los sujetos en masas e individual en una tarea determinada, guiándolos a conseguir la calidad educativa y el aprendizaje organizacional, primordialmente por medio y recursos no taxativos, que se entretengan con la finalidad de producir sensibilidad y convocar al máximo rendimiento en su desempeño y en colaboración con el resto del personal para alcanzar las metas y los principios. Cada centro educativo requiere del liderazgo de individuos o individuos que tomen la responsabilidad de dirigir a los demás por medio de la influencia, inspiración y movilización de las actividades pertinentes al proceso de aprendizaje con la finalidad de estimular al personal del centro educativo hacia la excelencia educativa. (Ministerio de Educación del Perú, 2012).

Por su parte el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España (2011), afirma que el director de un colegio debe repercutir en el proceso de aprendizaje de sus

alumnos de manera directa o indirecta, ya que las múltiples y difíciles participaciones que suceden dentro del recinto escolar, en que el liderazgo es pieza clave para conectar y dirigir, razón por la cual se debe reconocer las competencias y habilidades laborales para conseguir una mayor eficiencia. El buen liderazgo directivo es un factor determinante en la excelencia educativa y luego en el rendimiento docente del aula, el que es el segundo factor que aporta beneficios al aprendizaje del estudiante.

Asimismo, es necesario que el director cumpla con las siguientes características. Dirigir precisamente hacia los propósitos pedagógicos, autoestima y seguridad en sí mismo, ser tolerante con las tradiciones e interrogantes a las limitaciones del sistema organizativo específico, tiende a tratar los problemas con una perspectiva objetiva y crítica, es un individuo proactivo, mantiene el control de las situaciones, manifiesta sus intereses, motivaciones, inspiración y afecto a los demás y cumple con el deber de convocar a las autoridades y entes reguladores para tratar las diligencias inherentes del centro educativa. (Gago, 2006).

Para Robbins (1999), el liderazgo se produce cuando un individuo es apto para influenciar a un colectivo con la intención de alcanzar una meta preestablecida. El origen de esta influencia puede surgir de manera formal, como alcanzar la jerarquía máxima en una organización. Razón que los puestos de alta directiva están seguidos de un nivel de autoridad formalmente asignada, un individuo cumple un papel de líder en el que expone su capacidad para orientar y guiar eficazmente. El liderazgo surge de un proceso de influencia y persuasión a otros individuos y motivarlos para que cumplan con sus responsabilidades laborales con entusiasmo en el alcance de los objetivos comunes.

Se conoce por liderazgo a la aptitud que tiene un individuo para tomar la iniciativa, administrar, movilizar, suscitar, inspirar, motivar e incentivar a una masa o grupo.

Asimismo, Polo (2009), manifiesta que el liderazgo es la capacidad que tiene una persona

sobre un equipo de personas con el propósito de que las personas alcancen un objetivo en común. Se puede derivar del grupo y, además, por ende, en el nombramiento formal como director de la institución, por lo que se puede observar que una masa de individuo sin guía, ni liderazgo podría llegar a sus metas por sí misma. (p.22)

Por otra parte, Dubrin (1998) citado por Monarrez, Jaik (2016) indica que es facultad para inspirar, motivar y gestionar los procesos para un bien común, asimismo obtiene la confianza de sus seguidores para alcanzar las finalidades y propósitos de las organizaciones. Esto se refiere a la transformación, la inspiración y la motivación. También, el compromiso del líder radica en la comunicación e imagen de lo que busca la institución, de tal modo, que persuada a los seguidores a cumplir con sus obligaciones laborales para conseguir exitosamente la visión preestablecida de la organización. Además, un líder debe estar motivado, primeramente, o sea, el líder debe estar seguro de su objetivo, para poder influenciar al grupo.

2.2.1.2 Clases de líder.

- *Liderazgo pedagógico:* Enfoca sus energías y esfuerzos en el proceso de enseñanza –aprendizaje que se produce. (Negrete, 2015, p.55).
- *Liderazgo situacional:* Se enfoca en la gestión del personal que labora en la institución y lo afronta con una estrategia de modificación. Necesita de mucha inteligencia para asignar y delegar tareas en el personal y orientar a su gente.

(Negrete, 2015, p.55)

- *Liderazgo transformador:* Se enfoca para adicionar en la institución educativa la gestión de la calidad innovando en la cultura de la institución educativa para conseguir los objetivos y modificarlo hacia los métodos de mejora sostenibles. (Negrete, 2015, p.55)

- *Liderazgo innovador*: Se enfoca en el desarrollo de los procesos más favorables que los ya establecidos, para lo que necesita conseguir comprometer al personal docente para llevar a cabo actividades que beneficien el crecimiento y desarrollo de la vida académica. Es comunmente conocido como el liderazgo de la paciencia, ya que el resultado se observa al tiempo de ser ejecutada. (Negrete, 2015, p.56).
- *Liderazgo técnico*: Se enfoca en los métodos, sistemas y técnicas y destrezas principales para orientar de modo responsable la institución educativa en general. No es necesario trabajar más sino desempeñarse mejor. (Negrete, J, 2015, p.56)

Se hace necesario agregar a esta taxonomía, porque se centra en el ámbito educativo y productivo para los docentes en su práctica educativa. De acuerdo con McBeath (2005) citado por Flores (2010) propone una clase fundamentado en algunos rasgos que se observan en los líderes.

- Líder heroico. Líder carismático.
- Líder autoritario. Líder moral.
- Líder visionario. Líder centrado en principios.
- Líder profesional. Líder estratégico.
- Líder transaccional. Líder transformacional.
- Líder situacional. Líder disperso.
- Líder distributivo. Líder que comparte.
- Líder invitacional. Líder colaborativo.
- Líder instruccional. Líder maestro.
- Líder estudiantil. Líder adolescente.

De acuerdo con Granados (1990) citado por Flores (2010), manifiesta que hay diversos modos de distinguir las clases de liderazgo. Determina un tipo desde las particularidades o realidades personales de quien funge como líder.

- *Líder pulpo. Es el caudillo.* Es el que elabora y tiene conocimiento todas las acciones. Se hace imprescindible en la institución, considera que el personal no está capacitado para delegarles alguna función. (Flores, 2010, p.12)
- *El líder araña. Es el activista.* Es muy parecido al caudillo, se encarga de todas las funciones personalmente, sin embargo, produce más obras, pero no incita a la organización. No puede faltar a su institución porque no funciona. (Flores, 2010, p.12).
- *El líder Tortuga. Es el pasivo.* Este líder carece de iniciativa propia, y lleva a cabo las acciones que el grupo sugiere o demanda. (Flores, 2010, p.13)
- *El líder zorro. Es el aprovechador.* Se beneficia de su posición con fines lucrativos o políticos. Sus acciones las hace con el propósito de figurar. Pretende obtener provecho de cada acción que realiza. (Flores, 2010, p.12)
- *La líder abeja. Es el democrático.* Se dedica al trabajo comunitario, estando siempre a la orden de sus seguidores. Incita a la participación de cada uno de sus discípulos. Se fundamenta en el respeto y les da valor a las acciones de las demás. Promociona nuevos líderes. Acepta las responsabilidades y compromisos y los cumple. (Flores, 2010, p.13)

2.2.1.3 Características de líder en una institución escolar.

2.2.1.3.1 Características personales-sociales.

Manifiesta un comportamiento ético, moral y honesto en la administración del centro educativo.

Se evidencia su vocación por el servicio a la comunidad e incita a la colaboración y respaldo entre sus participantes.

Forma espacios para la interacción social pertinentes a las acciones pedagógicas, artísticas, deportivas y culturales.

Apoya al establecer vínculos constructivos y armoniosos con la comunidad educativa, evidenciando su habilidad para escuchar, negociar, comunicarse y resolver problemas.

Demuestra espíritu crítico, de respeto y flexibilidad en sus actos.

Actúa en concordancia con los valores, reglas y expectativas de conducta social construidas con la comunidad (Ministerio de Educación del Perú, 2012).

2.2.1.3.2 Características profesionales.

Tiene conocimiento de la realidad de su institución, al igual que la estructura y criterios de la política educacional.

Conoce por completo la realidad del ámbito social y cultural de los estudiantes, sus expectativas, deseos, motivaciones, actitudes psicológicas, etc.

Sabe e implementa los procedimientos de la planeación estratégica para diseñar y crear las herramientas de gestión y evaluación educativa.

Tiene conocimiento e implementación en los enfoques pedagógicos y el diseño curricular en pro de fortalecer las capacidades del estudiante interactuando directamente con la tecnología, la ciencia y el trabajo.

Diseña y aplica programas y proyectos educativos en la institución que se vinculen con los de la comunidad, región y país, con la aprobación del personal directivo y en concordancia con los requerimientos del medio y los avances tecnológicos.

Maneja y emplea los métodos de evaluación, monitoreo, acompañamiento y autoevaluación de la gestión pedagógica, financiera, institucional, y administrativa

Conoce y emplea técnicas de evaluación, monitoreo, supervisión y autoevaluación de la gestión pedagógica, institucional, administrativa y financiera de la institución educativa.

Conoce y aplica la administración y desarrollo de políticas de personal, propiciando un sistema de evaluación que mida la eficiencia del desempeño, la satisfacción del docente y la motivación permanente.

Conoce y aplica las normas y técnicas para la administración de los recursos financieros de la institución educativa.

Crea y administra un estilo de gestión basado en la democracia y participación, respaldándose en un buen liderazgo que propicia un clima institucional apto para el proceso de aprendizaje. (Ministerio de Educación del Perú, 2012).

2.2.1.4 Liderazgo del director en el ámbito educativo.

Definición de director.

El director es el individuo que tiene la responsabilidad de llevar a cabo la gestión educativa. De acuerdo con Magallanes (2007) citado por Valenzuela (2018), señala que el director acepta representar legalmente a la institución. Practica su liderazgo respaldándose en los valores éticos, morales y democráticos; el director debe siempre considerar que su objetivo principal es optimizar la calidad educativa y, por ende, su primera prioridad a evaluar sobre su institución es el Proyecto Educativo Institucional (PEI). Para ser un líder educativo se requiere de organización laboral, asignas tiempo suficiente a todas las actividades que han sido planificadas en el Plan Anual de Trabajo (PAT). Entre las tareas y funciones del director están el reconocer las debilidades de la institución en general, clasificarlos según las prioridades o importancias y exponerlos ante el Consejo Educativo Estudiantil (CONEI), resaltando la importancia de los mismos y recomendando las soluciones adecuadas para que se consideren dentro del PAT. (Sorados, 2010, p.7)

Igualmente, Martins (2009) indica que un director debe estar facultado para cumplir con las habilidades gerenciales, revelando y seleccionando las opciones más oportunas para solucionar los mismos, ya que llevarlos a cabo consistente y persistentemente sirve de medio para ejecutar las acciones de mejoras constantemente en el servicio educativo, en especial en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

De tal modo, que el líder educativo debe ser un profesional en la docencia, con rasgos innovadores, de comunicador, orientador y sus funciones elementales se centran en guiar, diseñar, estructurar, planificar, regular y evaluar el servicio educativo en dimensiones de eficacia, efectividad y eficiencia. De esta manera es como dirige el centro educativo, necesitando de una continua capacitación y actualización que le otorgue los conocimientos y habilidades ineludibles para desempeñar su rol y sus obligaciones y poder afrontar los cambios gestionados en el proceso educativo eficientemente.

A nivel mundial y en Latinoamérica, se conoce que, en los centros educativos, destacan que al establecer relaciones interpersonales que se producen en un ambiente agradable, es decir en un buen clima institucional, tener total conocimiento de los procesos pedagógicos resultados de un buen liderazgo, aseguran el éxito, el progreso y desarrollo de la institución y la excelencia en el servicio educativo, principalmente en el proceso de enseñanza – aprendizaje. (Valenzuela, 2018, p.25)

Muñoz, (S.f) afirma que en muchas instituciones educativas se evidencia un deterioro de las relaciones humanas entre docentes, personal administrativo y directivo; reflejado en una deficiente comunicación y falta de liderazgo de los directivos, así como dificultad en tener y desarrollar las habilidades sociales e inteligencia emocional; lo cual afecta negativamente el desarrollo institucional y limita en alcanzar la calidad educativa de la Institución.

De acuerdo con Muñoz (S.f.), las practicas del director líder debe beneficiar al personal a su mando, motivarlos a ejercer sus labores e inspirarlos a rendir al máximo por medio del trabajo en equipo, teniendo el nombre de relaciones humanar, manejar la inteligencia emocional adecuadamente entre el personal y primordialmente ser garante de guiarlos por el camino de la excelencia educativa. El director es por superioridad el líder de la gestión administrativa y sobretodo pedagógica; el establece el rumbo y el ritmo que debe mantener el centro educativa y cada agente educativo. (Muñoz, s.f)

A según el Manual de Organización Industrial (2014) que indica que en la población de un centro de educación tiene que existir la figura de un líder que esté capacitado para influenciar de manera positivo y está comprometido con la institución y realiza de un modo optimo, y haga los cambios requeridos para que cada uno de los participantes de la comunidad educativa se beneficien con ellos.

2.2.1.5 Teoría del liderazgo.

2.2.1.5.1 Teoría de la personalidad o de los rasgos.

Las características de liderazgo se obtienen desde el nacimiento se logra interactuando con un grupo social determinado. Una característica es un rasgo o cualidad determinante de la personalidad que lo diferencian de los otros demás. Muestra rasgos de personalidad definidos a través de las cuales podrían influenciar en la conducta de las personas que lo rodean. Los rasgos más relevantes son:

- *Rasgos de comunicación:* Poseen una facilidad de palabra, tienen conocimientos generales, alta motivación, muy originales y buen juicio.
- *Rasgos de personalidad:* Tienen entusiasmo, confianza en sí mismos, alta persistencia, gran iniciativa, inteligencia emocional y actitud emprendedora.
- *Rasgos físicos:* Tienen buen aspecto, son muy proactivos, tienen resistencia física y mental.

- *Rasgos sociales:* Tienen estatus, popularidad, carisma, excelentes relaciones interpersonales, comprensión y cooperación (Stodgill, citado por Bass, 1990).

2.2.1.5.2 Teoría de las actitudes o de conducta.

Las teorías de la conducta del líder no solo se basan en rasgos, sino que también manifiestan que algunas conductas separan a los que son líderes de los que no lo son. El liderazgo se puede aprender, esto se puede lograr mediante una capacitación a un individuo en diversas actitudes que lo conviertan en líder.

Las actitudes o conductas básicas son las siguientes:

- Poseer conocimientos en pedagogía, administración e informática.
- Ser sencillo, humilde, optimista, sincero, leal, justo y tener iniciativa.
- Tener necesidad de logro y pasión por la calidad (Fischman, 2000).

2.2.1.5.3 Teoría situacional.

Esta teoría tiene su origen con el estudio de las conductas de los líderes en circunstancias diferentes, como apoyo a los superiores al diagnosticar cada una de las situaciones. Esta teoría está basada en dos dimensiones fundamentales de la actitud del líder: El nivel de orientación, dirección y guía (conducta de tarea) y el grado de apoyo socio emocional (conducta de relación) que el líder proporciona en una determinada situación teniendo en cuenta el nivel de discernimiento de sus subalternos. El líder es el resultado de la situación, a su vez, es posible ser líder en un entorno y en otro no, las características más resultantes del líder son:

- *Madurez profesional:* tiene origen en las capacidades que adquirió y que las aplica al realizar sus funciones.
- *Madurez psicológica:* tiene origen en la confianza en sí mismo, la demuestra y hace que las otras personas la perciban y las genere seguridad (Alvarado, 2004).

2.2.1.6 Dimensiones del liderazgo directivo.

2.2.1.6.1 Comunicación.

Principalmente se requiere mencionar que la importancia de la comunicación en la sociedad en la que vivimos es innegable, es elemental para desarrollarnos diariamente que permite entendernos, cooperarnos, trabajar en equipo y alcance objetivos, que sin la comunicación serían imposibles de lograr.

La comunicación se manifiesta en cada uno de los ámbitos de la vida, inclusive en la vida empresarial e institucional, en el que el proceso de comunicación se aplica constantemente, la importancia de la comunicación reside en practicarla de manera eficiente lo que permite alcanzar las metas de la institución.

Rodríguez (2006), Resaltando enfáticamente lo anteriormente expuesto se encuentran declaraciones que señalan que cada función de la gestión administrativa implica de algún modo de comunicación bien sea directa o indirectamente. Igualmente, expresa que las instituciones no existen sin comunicación, ya que es el proceso por el que se transmite el mensaje (p.179-180)

Por otro lado, Munich (2005) afirma que Stephen Robbins menciona que la comunicación se relaciona con transferir el significado. Si no existe la comunicación no se divulgan las ideas o el contenido, no se produce la comunicación. (p.31). Robbins (2002), que la comunicación es la vía para que una institución funcione de manera eficiente se necesita de una adecuada divulgación y entendimiento del mensaje para que sea efectiva. (p.553)

2.2.1.6.2 Toma de decisiones.

Para Daft (2005), afirmo que las tomas de decisiones institucionales deben ser formales y su proceso de señalar, priorizar y solucionar los problemas que existe en la institución. (p.446)

Tomar decisiones involucra un procedimiento en el que se seleccionan todas las opciones posibles con el propósito de encontrar la solución más adecuada por medio de la elección de la alternativa, satisfaciendo efectivamente la solución del conflicto.

Munch, traído a contexto por Peinado y Vallejo (2005) afirma que la toma de decisiones es seleccionar una alternativa la más adecuada entre varias alternativas. (p.5)

Tomar una decisión es seleccionar entre diversas acciones. En las instituciones es necesario decidir coherente y pertinentemente en pro de las metas que no es posible conseguir sin tomar la acción. Este método es sin duda alguna un compromiso u obligaciones, ya que es necesario elegir las acciones que deben ejecutarse.

2.2.1.6.3 Motivación.

Mantener motivado al personal de una institución es una función básica de todo gerente.

Para Stoner (1996) es un método administrativo que consta en influenciar en la conducta de los individuos, respaldado en el conocimiento de cómo hacer que las personas rindan al cien. (p.848).

La práctica de este método demande de un conjunto de situaciones, entre las que se encuentran las siguientes: la motivación es un elemento que se evidencia en el desempeño y el rendimiento del gerente, el cual en el rol de investigador deber examinar si existe o no mucha motivación y encontrar los medios que la reponga constantemente, lo que les da a los gerentes el permiso para estructurar las relaciones laborales en la institución. Basados en los detalles del progreso y evolución de la motivación.

En el enfoque educativo, los directores tienen un gran desafío, ya que en este ámbito la motivación es un factor ineludible y causa de una gran preocupación en los directores, y es comprensible ya que los mismos tienen la obligación de alcanzar las metas institucionales con el apoyo y colaboración de todo su personal, especialmente el personal docente y si estos no están motivados las actividades plateadas fracasan.

La motivación está calificada como un método simple, ya que los individuos motivados o influenciados a mantener una actitud agradable en pro de conseguir los resultados que desea. Sin embargo, su práctica es muy compleja. Por ende, motivar a alguien debe ser una labor muy fácil, solo hay que conocer lo que individuo desea y colocarse como simple recompensa. Siendo en este punto en el que se encuentra la complejidad de la motivación, ya que lo que para una persona puede ser una recompensa, para otro, es algo totalmente devaluada e inútil. Los individuos difieren grandemente en el modo en que utilizan sus oportunidades para alcanzar con éxito sus objetivos personales. Es por lo que se evidencia que lo que algún individuo considera elemental para alcanzar el éxito, para otra es totalmente distinto.

En otro orden de idea, Chacón (2011) dice que un director líder debe tener vocación docente, que se considera un elemento determinante para alcanzar la excelencia en el servicio educativo.

De acuerdo, Rosales (2007) citado en Chacón (2011) manifiesta que líder directivo en su centro educativo debe reconocerse por poseer las siguientes cualidades:

- Una dirección y una visión de futuro.
- Una conducta ejemplar, habla con hechos más que con palabras.
- Trabajo en equipo.
- Motivación e inspiración.
- Generador de cambios, en búsqueda de la excelencia.

De acuerdo con, Blanchard (2005), Citado en Chacón (2011) manifiesta los siguientes rasgos.

- Se conoce y se da a conocer a los demás.
- Encarna los valores de su organización.
- Posee humildad y pide ayuda.
- Es auténtico, sin pretensiones ni arrogancia.
- Invierte tiempo en sí mismo.
- Disfruta lo que hace. Se apasiona por lo que hace.
- Es servicial, posee voluntad de servicio.
- Es detallista y cautivador. • Sabe escuchar y es observador
- Es autodidacta (se cultiva a sí mismo)
- Es selectivo (sabe seleccionar a su personal)
- Tiene visión. Se orienta hacia el futuro.

2.2.2 Calidad de los servicios

2.2.2.1 Definición de calidad de servicios.

Según Abadi (2004), la calidad es evaluar un bien o servicio integralmente, clasificarlo y evaluarlo considerando los rasgos y conductas para alcanzar un nivel superior. (p.56)

Desde este punto, la calidad se mide por un conjunto de elementos que se involucran en el proceso determinado y por una acción precisa.

Para Domínguez (2006), la calidad es la facultad que tiene un sistema que le permite operar de modo confiable y sostenible en el tiempo a un específico nivel de desempeño en una institución que brinda servicios. (p.47). Según este autor la calidad es un atributo que tiene una institución en su modo de ejercer o de prestar el servicio o acciones de un modo estándar.

Es por ello que la calidad es el atributo más importante para una organización que pretenda prevalecer por encima de la competencia, sin embargo, no es una particularidad que es estable, sino que está en constante cambio y optimización.

Por su lado, Vásquez (2007) los directores y líderes de una gestión debe comprender la calidad como la acción de satisfacer a los usuarios de una institución en la que se considera la eficiencia de la institución por su nivel de competitividad y beneficio al cliente. Es decir, la calidad es el producto de cubrir las expectativas y por ende conseguir la satisfacción en el usuario, lo que produce un alto nivel de competencia.

De acuerdo con Pizzo (2013), la calidad del servicio educativo es la práctica acostumbrada y desarrollada de centro educativo, considerando las expectativas de los usuarios para poder cubrirlas, por medio de un servicio adecuado, ágil, accesible, útil, oportuno, flexible, palpable, confiable y seguro, aun en circunstancias inesperadas o ante fallas garrafales, en tal sentido que el usuario perciba que es atendido, servido y comprendido con dedicación y eficacia e impresionado por encima del valor esperado, otorgando por efecto mayor ingreso y menor gastos para la institución.

Se asevera como el auto resalta la naturaleza básica de la atención al usuario y su satisfacción de un modo de investigación que pretende entender las necesidades y expectativas de los usuarios para tener la capacidad de brindar un servicio de calidad.

2.2.2.2 Calidad de los servicios educativos.

Gento (2012) afirmo que la satisfacción estudiantil se centra en cada elemento que percibe el estudiante y lo tiene en cuenta por su importancia, en cada servicio que le brinda el centro educativo y el alumno lo considera como la oportunidad para valorar su grado de satisfacción estudiantil por el nivel de la calidad del servicio educativo, que se detallaran:

- *Calidad del servicio educativo administrativo de la escuela:* Se relaciona con la cortesía, eficiencia, amabilidad del personal administrativo al desempeñar su

labor, con cada estudiante, representante y demás miembros de la comunidad educativa, al igual que con los ciudadanos de la comunidad en la que se encuentra la institución educativa, en los ciclos de acogida, escucha activa, informativa y asesoramiento, al igual que en los procesos de convocatoria, admisión, inscripción y reinscripción de matrículas, transferencias a otros proyectos académicos, altas y bajas de los alumnos en los grados y estilos que imparte el centro de educación.

Matricular y aprobar el progreso de los alumnos en el transcurso de su ciclo formativa, la dotación de los medios, recursos, materiales, manuales educativa, emanar constancias de estudios, certificados y los títulos de grado. Además de gestionar y tener el control de los archivos con los expedientes, tanto del personal que en la institución como de la matrícula de los alumnos y egresados, ser proactivo para disipar dudas, los reclamos y las quejas.

- *Calidad del servicio educativo del docente de teoría y del docente de taller:* Esta relacionado con los métodos, estilos y técnicas que aplica en el proceso de enseñanza y aprendizaje, desde fomentar un ambiente agradable y respetuoso, basado en la confianza y los valores, y considerando los conocimientos previos del estudiante y promoviendo de manera progresiva al logro de las competencias educativas. Al igual que la tecnología determinada y la práctica del taller se fusionan entre sí y necesitan del Así, tanto la tecnología específica y la práctica de taller van de la mano y requieren del dominio de la pedagogía y la implementación adecuada de los recursos, materiales, herramientas y equipos pedagógicos de los medios audiovisuales, al igual que la asesoría, tutoría, técnicas de evaluación, participación que se relaciona con la clase de teoría y de taller, entre otros.

- *Calidad del servicio educativo del monitor de la institución.* Se relaciona con el desarrollo pertinente y coherente de la formación práctica, por lo que dispone de una infraestructura, equipos, herramientas, medios, materiales y recursos de un proceso productivo verdadero. También, la organización proporciona al estudiante la orientación de un monitor con demás experiencias en su carrera profesional, facultado para planificar una estrategia específica para el proceso de aprendizaje en el alumno, presentando como una lista de actividades fundamentales, según su profesión.
- *Calidad educativa del equipamiento de máquinas, equipos, infraestructura física de la escuela:* Se relaciona con las condiciones óptimas de los equipos, materiales, recursos medios que se requieren, en beneficio del proceso de aprendizaje del estudiante, instrumentos que le permiten cumplir de manera eficiente con cada una de las actividades PEA que se planifican y llevan a cabo en cada carrera técnica que la escuela imparte, que deben ser semejantes a las que se producen en las organizaciones.
- *Calidad educativa de la infraestructura en la escuela y en la institución:* Se relaciona con la seguridad ambiental, el nivel de salubridad, higiene y confort de los espacios e infraestructura del centro educativo, requiriendo ser espacios funcionales y que responden a las diversas demandas que existe en el proceso de enseñanza – aprendizaje en escenarios adaptado a la realidad planificadas por los docentes. Asimismo, deben disponer de equipos y recursos que le proporcionen al alumno entrar en contacto con la tecnología de información y comunicación en respuestas a las exigencias de la sociedad hoy en día.

Y, decididamente un elemento importante que se encuentra implícitamente en el servicio educativo es la pretensión del bienestar emocional de los alumnos, que se

relaciona con el afecto necesario para que los estudiantes y el personal de trabajo de la institución se desarrollen con un equilibrio emocional que influye en la identidad del alumno, en el que recibiendo un trato cálido de todo el personal que se desempeña en la institución educativa. El objetivo de la educación es forjar buenos estudiantes para que puedan integrarse a la sociedad, y por ello, la educación surge primeramente del ejemplo, con principios, valores y competencias exigidas para distinguirse en el ámbito laboral. En efecto, el alumno se motivará y por ende, aumentará su interés por la formación educativa por medio de la satisfacción.

Por último, Gento (2012) deduce que la satisfacción que siente el alumno por la calidad del servicio educativo es un indicador que proporciona el 12% al centro educativo para determinar la calidad del estilo educativo.

2.2.2.3 Modelo de calidad educativa.

En el 2012 El Presidente de la Asociación Europea de Liderazgo y Calidad Educativa, Samuel Gento, expuso que propósito principal de los 22 modelos para que la institución educativa sea de calidad y excelencia, es alcanzar el grado más alto de satisfacción en los estudiantes, otorgándole el máximo interés a las necesidades y demandas pedagógicas y cubrir las expectativas que se plantean. Esto se debe a que el alumno es el factor principal y la razón de ser de los centros educativos, equivalente con las organizaciones empresariales y el cliente. El estudiante es considerado usuario o cliente, en la medida es coagente de su educación, aceptando el aspecto activo de su aprendizaje, además se basa en la autoestima, motivación, disciplina, confianza, además de gestionar su conocimiento, desarrollando sus capacidades autodidactas, decidiendo lo relativo a su educación, administrando sus recursos, haciéndose responsable de lo que quiere aprender y especialmente, sustentar por medio de los principios y valores éticos las expectativas de su formación educativa ante los demás.

Por otra parte, Gómez (2000) manifestó que la calidad educativa es la que estimula a la edificación de conocimientos y saberes psicológicos, sociales y científicamente significativos. Establecer estrategias que desarrollen el pensamiento y las habilidades cognitivas que le den la posibilidad al estudiante “aprender a aprender”. Para desarrollar las habilidades elementales que brinden la posibilidad al estudiante a ingresar en el grado siguiente superior y a interactuar plenamente en la vida, además a implementar el conocimiento adquirido sobre situaciones reales, tener el control ante la duda y en las discusiones y el desarrollo y crecimiento personal en si mismo. (p.53).

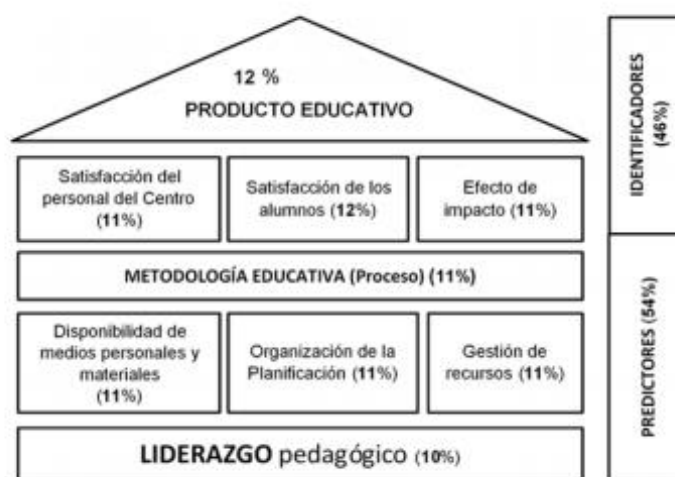


Figura 1. Modelo de calidad del servicio educativo

Fuente: Modelo de calidad de una institución. (Gento, 2012)

En esta perspectiva y según con la información que suministra la figura 1. El grado de satisfacción estudiantil es de los evaluadores primordiales de la calidad del servicio educativo y para alcanzar ese propósito se requiere de un buen desempeño por parte del personal del instituto educativo y de cada uno de los individuos que hacen funcionar el instituto.

En las instituciones educativas se da importancia a la práctica de valores, que están inmersos en la actividad diaria de clase, también se encuentra los principios pedagógicos que ayudan mejorar y definir la calidad educativa. La apreciación de la calidad, no se

reconoce como un concepto o definición, si no que se ve reflejado en los procesos y evaluaciones que realiza en función de sus usuarios, cuando la atención satisface sus expectativas.

Para mejorar la calidad en la educación es necesario aplicar cada uno de los recursos disponibles para brindar un servicio educativo óptimo que cubra la expectativa de los usuarios. Es por ello que en la calidad educativa que tienen el deber de proporcionarse en los diversos centros educativos, necesita disponer de una infraestructura en buenas condiciones, salones de clases óptimos, laboratorios abastecidos y todos los recursos que contribuyan al alcance de la calidad educativa, asimismo es importante contar con un personal docente, administrativo, de servicio y directivo competente y eficiente en el cumplimiento de sus funciones.

2.2.2.4 Dimensiones de calidad de servicios.

2.2.2.4.1 Confiabilidad.

De acuerdo con Abadi la confiabilidad es la habilidad de brindar un servicio de modo óptimo, exacto y sólido. Además, manifiesta que significa proporcionar un producto óptimo desde la primera vez y de este modo obtener la confianza efectiva.

Para Sueiro (2012), la confiabilidad es la facultad de desarrollar un producto demandado por otro individuo, con las condiciones determinadas en un lapso establecido. La confiabilidad repercute concisamente en el producto y utilidad de la organización y se debe aplicar no solo en los equipos, herramientas y máquinas sino al total del conjunto involucrado en el proceso de producción, que conforman la cadena de valores en la organización. (p.56)

2.2.2.4.2 Capacidad de respuesta.

Abadi (2004), considera que es la disponibilidad para atender y proporcionar un servicio de manera diligente y al momento, ya que los usuarios se hacen exigentes en este modo. De acuerdo con el autor la demanda del usuario en que se le dé una solución rápida y efectiva a sus problemas es cada vez más frecuente.

Empatía.

Abadi (2004) afirma que la empatía es asumir la situación como la manifiesta el usuario, es decir, es captar y percibir el sentir del usuario, lo que permite entender los requerimientos y demandas que él tiene.

Zeithman y Bither (2002) exponen que la empatía es otorgar a los clientes atención personalizada y establecer vínculos de confianza por parte del cliente.

De otra manera, la empatía es la actitud y conducta que un sujeto muestra en favor de otro, sin aprovecharse de la situación. (Singer y Lamm, 2009, p.37)

Tangible.

Donabedian (2002), son los elementos que se pueden percibir de la institución. Se vincula con las condiciones de las instalaciones y estructuras físicas, equipos, personal, materiales, comunicación e higiene. (p.105)

2.3 Definición de Términos Básicos

Auto liderazgo: Es la aplicación de un conjunto de competencias que permiten potenciar las fortalezas propias y a su vez identificar y atender sus debilidades

Autoestima: Es una serie de percepciones, sentimientos, emociones y evaluaciones que rigen la actitud hacia uno mismo, el modo de ser y la características físicas y emocionales de nuestro ser.

Automotivación: Es la fuerza interior que nos da la razón, impulso, entusiasmo que nos permite avanzar en el desarrollo de nuestras retos y desafíos de la vida cotidiana, es decir es motivarnos a nosotros mismos.

Autoridad: Es el privilegio de supremacía que se identifica en la influencia. Es la potestad de regir y tutelar a los subordinados.

Capacidad de respuesta: Se relaciona con la disposición y las ganas de brindar un servicio efectivo y veraz, que permita dar solución o cumplir con los requerimientos del usuario. Si la capacidad para servir a un usuario es la prioridad, las oportunidades para dar respuesta a los clientes aumenta, mientras que los problemas y las complicaciones del servicio se reducirán

Confianza: Es la fe, esperanza y creencia que tiene un individuo hacia otro individuo, grupo o organización, y se refuerza por medio de las acciones.

Conflictos: Es una situación de desacuerdo, desavenencia en el que se enfrentan mínimo dos personas. Es decir, es un enfrentamiento, lucha, pelea o discusión en el que una de las partes se opone a la otra.

Cooperación: Es la acción y el producto de cooperar, es decir, es la acción en conjunto para conseguir una meta en común o actuar en pro de los intereses de otra persona.

Estándares: Este concepto es utilizado para señalar lo que se podría tomar como ejemplo, modelo, prototipos. Es el método que pretende crear y aplicar normas que se utilicen en general en un ámbito determinado.

Estructura: Es la manera en que se diseña bien se física como simbólicamente, a raíz de la manera en que se vinculan los factores que la conforman. Por otra parte, se relaciona con la sociedad cuando una serie de individuos que comparten ciertas características en un contexto determinado conviven de acuerdo a las normas generales de la organización.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia que se tiene hacia ciertos y determinadas organizaciones y es un factor imprescindible y valorado dentro de la misma. En términos más estándar, es la sensación de compartir los propósitos y motivos personales con los de la organización.

Institución educativa: Es una organización destinada a la enseñanza, en la que se ofrece cualquier tipo de instrucción. Su misión se relaciona a la acción de convocar para enseñar y que los estudiantes aprendan.

Liderazgo: El liderazgo es la capacidad particular que posee un individuo de cualquier género, edad, raza para movilizar, concientizar, e inspirar a la multitud en conjunto con la finalidad de alcanzar o lograr un objetivo en común, que permitirá, sin discriminación alguna, el provecho de los seguidores del líder. (Albarrán, 2007, p.7)

Recompensa: Se refiere a la percepción de los integrantes en la adecuación de lo que se recibe por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Responsabilidad: Es cumplir con las obligaciones y compromisos contraídos. Es considerado además un valor y un atributo del ser humano

Valores: Son virtudes, cualidades y principios que caracterizan y rigen el comportamiento de una persona. Son convicciones arraigadas en los seres humanos que implican los sentimientos y emociones, actitudes y conductas en el desarrollo de su vida.

Capítulo III. Hipótesis y Variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general.

H_G. Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

3.1.2 Hipótesis específicas.

H_{E1}. Existe relación significativa entre la Comunicación, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

H_{E2}. Existe relación significativa entre la toma de decisiones, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

H_{E3}. Existe una relación significativa entre la Motivación, y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

3.2 Variables

3.2.1 Variable 1.

Liderazgo directivo.

Definición conceptual. Liderazgo directivo es fusionar las características, habilidades, destrezas, actitudes que apelan los líderes cuando interactúan con su personal, para cumplir con los objetivos del proyecto educativo de la institución educativa. (Lewin, 2010, p.21)

3.2.2 Variable 2.

Calidad de los servicios educativos.

Definición conceptual. Es evaluar los procesos y resultados de un producto. La calidad no se puede evaluar por su apariencia, es necesario apreciar y analizar el total de las partes que conforman un producto. Por ende, se clasifica de manera integral, es decir midiendo cada una de las características funciones o comportamientos. (Abadi, 2004, p. 56)

3.3 Operacionalización de Variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Liderazgo directivo	Comunicación	Posiciones ideológicas Escucha atenta. Da explicaciones de sus actos Inclusión Participación Seguridad confianza Cordialidad Democracia Voz adecuada Es tolerante	1. Respeta las diferentes posiciones ideológicas de sus docentes 2. Está preparado para escuchar a los miembros de la comunidad educativa. 3. Da explicaciones de sus actos 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
	Toma de decisiones	Resuelve conflictos con respeto. Es oportuno en la toma de decisiones Servicio Toma de decisiones Participación Normatividad Consecuencias Amenaza Es oportuno Enfrentar problemas Adopta cambios	12. Propone acuerdos para resolver conflictos propiciando un auto respeto 13. Espera el momento oportuno para tomar una decisión 14. Está decidido a ponerse al servicio del equipo de trabajo 15. Toma sus decisiones rápidamente frente a un problema 16. Consulta con un equipo para tomar una decisión 17. Cuando existe problemas en la institución educativa invita al personal a ser partícipes en la toma de decisiones. 18. Toma como base la normatividad para decidir 19. Estudia las consecuencias para tomar una decisión 20. Amenaza con dar 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
	Motivación	Disposición abierta Influencia de conocimientos Reconocimiento Es cordial Acepta sugerencias Formación profesional Participación Cooperación Trabajo participativo	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 empeño. 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.

Calidad de los servicios	Confiabilidad	Confianza	32. Incentiva a los docentes para un trabajo participativo.
		Líder	33. Crea un ambiente de confianza en la comunidad educativa.
	Horario de atención	34. Lidera comisiones de trabajo participando activamente.	
	Capacitación	1. El horario de atención a los padres de familia es el adecuado	
Capacidad de respuesta	Tecnología aplicada	2. El personal orientador esta lo suficiente capacitado para atender en los tiempos establecidos	
	Personal itinerante	3. Se aplica el uso de las TICS	
	Actividades distribuidas	4. La institución cuenta con trabajador itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.	
	Agilidad	5. Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención al administrado	
Empatía	Situaciones imprevistas	6. La capacidad de respuesta brindada por la dirección de la institución cumple con lo esperado.	
	Requerimiento	7. Los trabajadores de la institución educativa cuenta con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.	
	Comunicación	8. Los trabajadores de la institución educativa responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna.	
	Necesidades de sus usuarios	9. La comunicación que se emplea en la institución educativa es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas a los padres de familia.	
Tangibilidad	Atención individual	10. La Institución educativa se destaca por ser receptiva a las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.	
	Amabilidad	11. La institución educativa ofrece una atención personalizada ante las consultas realizada por los padres de familia	
	Intereses	12. Los trabajadores demuestran amabilidad y buen trato	
	Horarios establecidos	13. Los trabajadores se preocupan por los intereses de los alumnos	
Tangibilidad	Cortesía y el buen trato	14. Los trabajadores tienen horarios establecidos para atender a los padres de familia y ante cualquier consulta de los estudiantes	
	Material publicitario	15. En la institución educativa se practica la cortesía y el buen trato.	
	Presentación	16. Los trabajadores cuentan con los materiales necesarios para su correcto desempeño en la institución.	
	Ambientes cómodos	17. La información brindada por la directiva siempre es clara y entendible	
	Módulos de atención	18. Los trabajadores cuentan con una buena presentación durante sus labores en la institución educativa.	
		19. La estructura ambiente de la institución educativa son las adecuados para ofrecer una calidad del servicio en la educación.	
		20. Las oficinas de atención de la directiva son adecuadas para brindar una buena atención a los padres de familia, estudiantes o representantes de otras instituciones.	

Capítulo IV. Metodología

4.1 Enfoque de la Investigación

El presente trabajo de tesis utiliza un enfoque cuantitativo, debido a que el propósito básico se orienta a recoger y analizar datos numéricos sobre las variables y que van a servir para probar las hipótesis planteadas en la investigación. Al respecto, Hernández, R., Fernández y Baptista (2014) afirman que: “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).

4.2 Tipo de Investigación

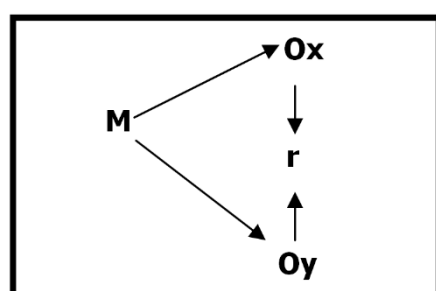
De conformidad con Sánchez & Reyes (2006) el estudio que se llevó a cabo fue de tipo básica no experimental denominada también simple o elemental, ya que la misma nos dirige a la búsqueda de nuevos conocimientos y ámbito de indagación, no cuenta con propósitos específicos, conserva como finalidad recolectar información del entorno para fortalecer el saber científico guiándonos a la exploración de principios y leyes, este procedimiento nos facilita detallar, observar y demostrar metódicamente una serie de sucesos pertinentes a otras variables así como sucedieron en la presente investigación. Asimismo, nos permite estudiar las circunstancias en su estado real y en su forma original, por consiguiente, las probabilidades de tener una observación directa sobre las variables de estudio fueron escasas, por lo que su validez es dudosa. (Sánchez & Reyes, 2006, p. 105).

4.3 Diseño de la Investigación

Para efectos de la investigación se trabajó con un diseño no experimental de corte transversal, dado a que no se pudieron maniobrar libremente las variables. De acuerdo con Hernández (2013), las investigaciones no experimentales son aquellas que se ejecutan sin

manejar ninguna de las variables. Por lo tanto, se lleva a cabo la indagación y no se modifica intencionadamente las variables independientes. Se toman en cuenta los fenómenos tal y como se presentan en su panorama real y luego de ello estudiarlos. Igualmente, el estudio fue de corte transversal, debido a que se mide una o más variables, en un tiempo específico. La información de un estudio transversal se recolecta en el momento, y en algunas ocasiones iniciando de peculiaridades anteriores.

El diseño de la investigación, lo presentamos seguidamente:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Variable sobre Liderazgo directivo.

Oy = Variable sobre calidad de los servicios educativos.

R = Relación entre variables

4.4 Población y Muestra

4.4.1 Población.

Basándonos en Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 174) un universo es la serie de cada uno de los casos que coinciden en algunas características observables en un lugar y momento específico. La población estuvo conformada por todo el personal docente.

4.4.2 Muestra.

La muestra es un subgrupo que representa fielmente a la población. (Hernández., et.al, 2010, p. 100). La muestra de este estudio fue censal y se tomó todos los elementos

que conformaron la población todos los docentes de la institución educativa No 5117-
Anexo- Elías Aguirre Romero, Pachacútec-Ventanilla-Callao.

4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

4.5.1 Técnicas de recolección de información.

Para Sánchez y Reyes (2009) manifiestan que las técnicas que recolectan la información, es el medio que permite al investigador recaudar los datos que necesita para medir la realidad en función a los objetivos de la investigación. (p.149-153).

a. Técnica directa:

- La entrevista
- La observación

b. Técnicas indirectas:

- Los cuestionarios
- Los inventarios
- Las escalas
- Los test

4.5.2 Instrumentos.

Son los recursos determinados y específicos que se emplean en concordancia con las técnicas que aplica. (Sánchez y Reyes, 2009, p.153)

- Cuestionario de entrevista
- Cuestionario de encuesta.
- Test de actitudes.
- Base de datos
- Ficha de observación

El cuestionario es una encuesta y fue la técnica aplicada que permitió recaudar los datos en relación a las variables: Liderazgo directivo y calidad de los servicios.

Propiedades de los instrumentos.

- *La validez.* Los instrumentos deben cumplir con un proceso de validación de su contenido para verificar la efectividad y pertinencia del mismo en función de la realidad que pretendemos medir.
- *La confiabilidad.* La confiabilidad es el nivel de consistencia que existe en los puntajes que se obtienen por medio de una serie de individuos en un subconjunto de evaluaciones aplicadas con el mismo test. (Sánchez y Reyes, 2009, p.155)

Los instrumentos que se usaron:

Para medir la variable 1: Cuestionario

Para medir la variable 2: Cuestionario

Los instrumentos se decidieron de acuerdo con el diseño y los objetivos de la investigación, estableciéndose dos cuestionarios sobre las variables, en el que el de variable liderazgo directivo contiene 34 ítems y el cuestionario para medir la calidad de servicios educativo está conformado por 20 ítems.

Instrumento sobre el liderazgo directivo.

Ficha técnica.

Nombre	: Cuestionario para medir el liderazgo directivo
Autora	: María Elena Hatachi Guivin
Administración	: Individual y colectiva
Tiempo de administración	: Entre 10 y 15 minutos, aproximadamente
Ámbito de aplicación	: Docentes
Significación	: Percepción sobre el liderazgo directivo que poseen los docentes

Tipo de respuesta : Los ítems son respondidos a través de escalamiento Likert con cinco valores categoriales.

Objetivo :

El presente cuestionario es parte de este estudio que tiene por finalidad la obtención de información acerca del nivel de percepción sobre el liderazgo directivo según los docentes de la I.E. No 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla, Callao.

Carácter de aplicación:

El cuestionario es un instrumento que utiliza la técnica de la encuesta; es de carácter anónimo, por lo cual se pide a los encuestados responder con sinceridad.

Descripción:

El cuestionario consta de 34 ítems, cada uno de los cuales tiene cinco posibilidades de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, el encuestado solo puede marcar una alternativa, con un aspa (X). Si marca más de una alternativa, se invalida el ítem.

Estructura:

Las dimensiones que evalúa el liderazgo directivo son las siguientes:

- Comunicación
- Toma de decisiones
- Motivación

Instrumento sobre la calidad de los servicios educativos

Ficha técnica

Nombre : Cuestionario para la calidad de los servicios educativos

Autora : María Elena Hatachi Guivin

Administración : Individual y colectiva

Tiempo de administración: Entre 20 y 50 minutos, aproximadamente

- Ámbito de aplicación : Docentes
- Significación : Formación profesional
- Tipo de respuesta : Los ítems son respondidos a través de escalamiento Likert con cinco valores categoriales.
- Objetivo : El presente cuestionario es parte de este estudio que tiene por finalidad la obtención de información acerca del nivel de percepción sobre la calidad de los servicios educativos según los docentes de la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla, Callao.

Carácter de aplicación.

El cuestionario es un instrumento que utiliza la técnica de la encuesta; es de carácter anónimo, por lo cual se pide a los encuestados responder con sinceridad.

Descripción.

El cuestionario consta de 20 ítems, cada uno de los cuales tiene cinco posibilidades de respuesta: Deficiente (1), Regular (2), Bueno (3) y Muy bueno (4). Asimismo, el encuestado solo puede marcar una alternativa, con un aspa (X). Si marca más de una alternativa, se invalida el ítem.

Estructura:

Las dimensiones que evalúa la calidad de servicios educativos son las siguientes:

- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Tangibilidad

4.6 Tratamiento Estadístico

Para realizar el análisis de datos vamos a utilizar lo siguiente:

En la estadística descriptiva.

El nivel descriptivo es expuesto por medio de graficas de barras o circulares, para que se le de valor a cada una de las variables por medio de una grafica con porcentaje equivalente a su frecuencia absoluta o porcentual; las medidas de tendencia central (media aritmética, mediana y moda) para señalar el eje de la serie de datos de la variable; las medidas de variabilidad (desviación típica y varianza) para evaluar la dispersión de datos en relación al valor central de los datos de la variable; las medidas de forma de distribución (asimetría), para conoer si la distribución de datos tiende a la derecha, a la izquierda o es simétrica; y el apuntamiento de la distribución (curtosis) para comparar la dispersión de los datos observados al valor central con la dispersión de los datos.

Selección de los instrumentos.

De la variable 1.

La técnica que se empleó para medir la variable Liderazgo Directivo es la encuesta, y el instrumento empleado para registrar dicha encuesta es un cuestionario tipo Likert. El instrumento presenta la siguiente escala de valoración: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5). El instrumento evalúa las siguientes dimensiones:

Comunicación: Constituido por once ítems.

Toma de decisiones: Constituido por doce ítems.

Motivación: Constituido por once ítems.

De la variable 2.

La técnica que se empleó para medir la variable Calidad de los servicios educativos es la encuesta, y el instrumento empleado para registrar dicha encuesta es un cuestionario tipo Likert. El instrumento presenta la siguiente escala de valoración: Totalmente en

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

Totalmente de acuerdo (5). El instrumento evalúa las siguientes dimensiones:

Confiabilidad: Constituido por cinco ítems.

Capacidad de respuesta: Constituido por cinco ítems.

Empatía: Constituido por cinco ítems.

Tangibilidad: Constituido por cinco ítems

Capítulo V. Resultados

5.1 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

5.1.1 Validez de los instrumentos.

Para Sánchez (2006) un instrumento tiene un contenido válido si los ítems que lo componen, reflejan inherencia y concordancia con los indicadores de las dimensiones que pretende medir. (p.154)

Por otro lado, Hernández et al. (2010), sostienen que se refieren al nivel que tiene un instrumento para adaptarse a la realidad del contexto y la capacidad que tiene para medir la variable que quiere evaluar. (p.201).

Bernal (2006) afirma que un instrumento es válido si mide coherentemente aquello a lo que está destinado.

Con el fin de determinar la validez de los instrumentos elaborados por el autor del presente estudio, se asumió el modo de evaluar por medio del Juicio de Expertos, para lo que se necesitó la opinión de docentes expertos y de reconocida trayectoria en la Cátedra de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, quienes determinaron la pertinencia de los ítems de los instrumentos en relación a los indicadores de cada dimensión de la variable que pretende evaluar. En un principio se les hizo entrega de la matriz de consistencia del estudio, los instrumentos: 1. Cuestionario liderazgo directivo y 2. Cuestionario sobre la calidad de los servicios educativos, además de la ficha de evaluación, por último, se estableció la pertinencia entre los criterios, objetivos e ítems, asimismo la calidad del lenguaje utilizado en los instrumentos. Basados en el proceso de validación descrito, los expertos manifestaron que existe una relación estrecha entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems que conforman los instrumentos descritos. Al igual que los resultados que se evidencian en la próxima tabla:

Tabla 2.

Nivel de validez de los instrumentos, según el juicio de expertos

Expertos	Liderazgo directivo		Calidad de los servicios educativos	
	Puntaje	%	Puntaje	%
1. Dr. Gilbert Oyarce Villanueva	91	88	92	92
2. Dr. José Luis Montoya Salazar	90	90	92	92
3. Dr. Fernando Flores Limo	91	91	91	91
Promedio de valoración	90,66	90,66	91,66	91,66

Los puntajes obtenidos posterior a la tabulación emitidos por los expertos, en relación con el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos, para determinar el nivel de validez, pueden ser comprendidos mediante la siguiente tabla:

Tabla 3.

Valores de los niveles de validez

Valores	Niveles de validez
91 – 100	Excelente
81 – 90	Muy bueno
71 – 80	Bueno
61 – 70	Regular
51 – 60	Deficiente

Fuente: (Cabanillas, 2004, p. 76)

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde el cuestionario sobre liderazgo directivo obtuvo un valor de 90,66 y el cuestionario sobre calidad de los servicios educativos obtuvo el valor de 91,66 %, podemos interpretar según la tabla de valores de los niveles de validez, respectivamente, que tienen muy bueno y excelente nivel de validez. Por lo tanto, ambos instrumentos son aplicables.

5.1.2 Confiabilidad de los instrumentos.

Carrasco (2006) definió la confiabilidad como: “la cualidad y propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo” (p. 339).

En ese sentido, definimos la confiabilidad como el proceso mediante el cual el investigador se encarga de establecer que el instrumento sea confiable o fiable, es decir que cuando es aplicado en ocasiones diferentes o repetidas proporcione resultados similares. Aspecto que nos dará una medida que se considere aceptable acerca de su consistencia interna.

Confiabilidad por el método de consistencia interna.

Carrasco (2006) expone que la consistencia interna de un instrumento de evaluación alude al nivel de relación y conexión de contenido y procesos que deben cumplir cada ítems que conforman el cuestionario (p.343).

En el caso que nos compete para calcular la confiabilidad por medio de la técnica de consistencia interna, se partió del enunciado que, si un cuestionario posee ítem de diversas alternativas de respuesta como el de la presente investigación, se aplica el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Para establecer el nivel de confiabilidad de los cuestionarios sobre liderazgo directivo y calidad de los servicios educativos, por el método de consistencia interna, se siguieron los siguientes pasos:

1. Se estableció una muestra piloto de 20 estudiantes, quienes no participan en la investigación llevada a cabo.
2. Se aplicó el instrumento para establecer el nivel de confiabilidad.

3. Se consideró el coeficiente de confiabilidad para el cuestionario sobre liderazgo directivo y el cuestionario sobre calidad de los servicios educativos, por el método de consistencia interna, que consta en conseguir la varianza en cada ítem, en esta investigación se hallaron de acuerdo al instrumento
4. Por ultimo, se hace una suma de todos los valores, se le halla la varianza total y se determina el grado de confiabilidad que existe. Para lo cual se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach (α)

Así tenemos:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K = Número de preguntas

S_i^2 = Varianza de cada pregunta

S_t^2 = Varianza total

De la observación de los valores obtenidos tenemos.

Tabla 4.

Nivel de confiabilidad de las variables de estudio

Variable evaluada	Confiabilidad
Liderazgo directivo	0,92
Calidad de los servicios educativos	0,91

Los valores encontrados después de la aplicación de los cuestionarios a los grupos pilotos, tanto a nivel de la variable liderazgo directivo como de la variable calidad de los

servicios educativos, para determinar el nivel de confiabilidad, pueden ser comprendidos mediante la siguiente tabla.

Tabla 5.

Nivel de confiabilidad de las variables de estudio

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: (Mejía, 2005, p. 29).

Dado que en la aplicación del cuestionario sobre liderazgo directivo obtuvo el valor de 0,92 y en la aplicación del cuestionario sobre calidad de los servicios educativos se obtuvo el valor de 0,91; al ser interpretados según la tabla de los valores de los niveles de confiabilidad, ambos tienen un excelente nivel de confiabilidad.

5.2 Presentación y Análisis de Resultados

5.2.1 Análisis descriptivo.

Tabla 6.

Liderazgo directivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	4	16,0	16,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	44,0	44,0	64,0
	De acuerdo	8	32,0	32,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

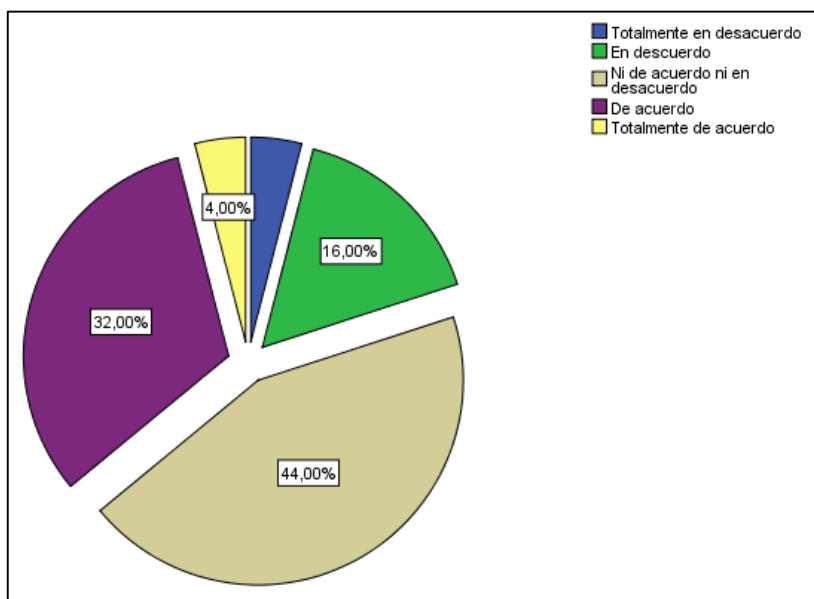


Figura 2. Liderazgo directivo

Interpretación:

Se pudo apreciar en la figura que a la población encuestada se le evaluó en la Variable Liderazgo Directivo y se obtuvieron el siguiente resultado: Totalmente en desacuerdo 4%, En desacuerdo 16%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo un 44%, De acuerdo un 30% y Totalmente en desacuerdo 4%.

Tabla 7.

Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	4	16,0	16,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	36,0	36,0	56,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

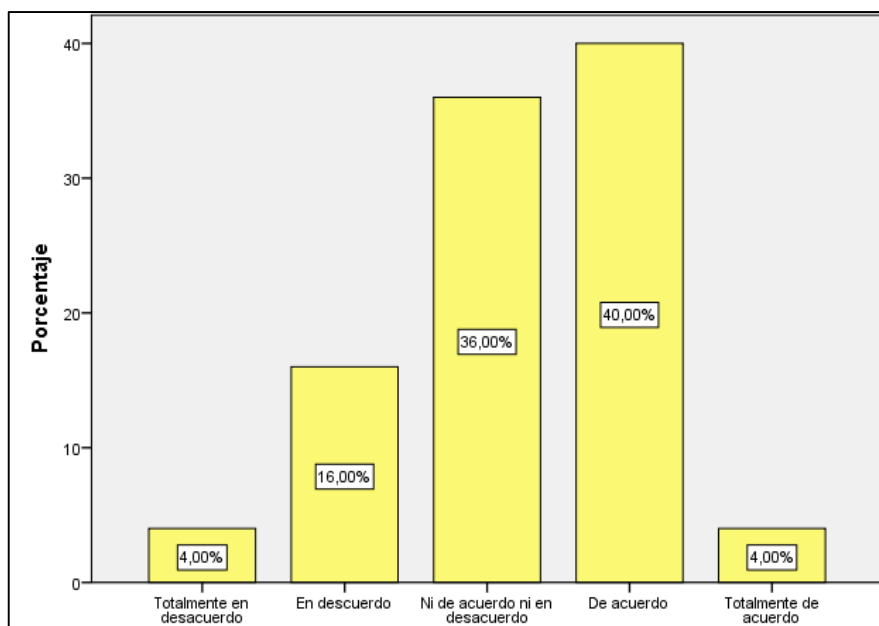


Figura 3. Comunicación

Interpretación:

Se pudo apreciar en la figura que a la población encuestada se le evaluó en la Dimensión comunicación y se obtuvieron el siguiente resultado: Totalmente en desacuerdo 4%, En desacuerdo 16%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 36%, De acuerdo 40% y Totalmente en desacuerdo 4%.

Tabla 8.

Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	3	12,0	12,0	16,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	48,0	48,0	64,0
	De acuerdo	8	32,0	32,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

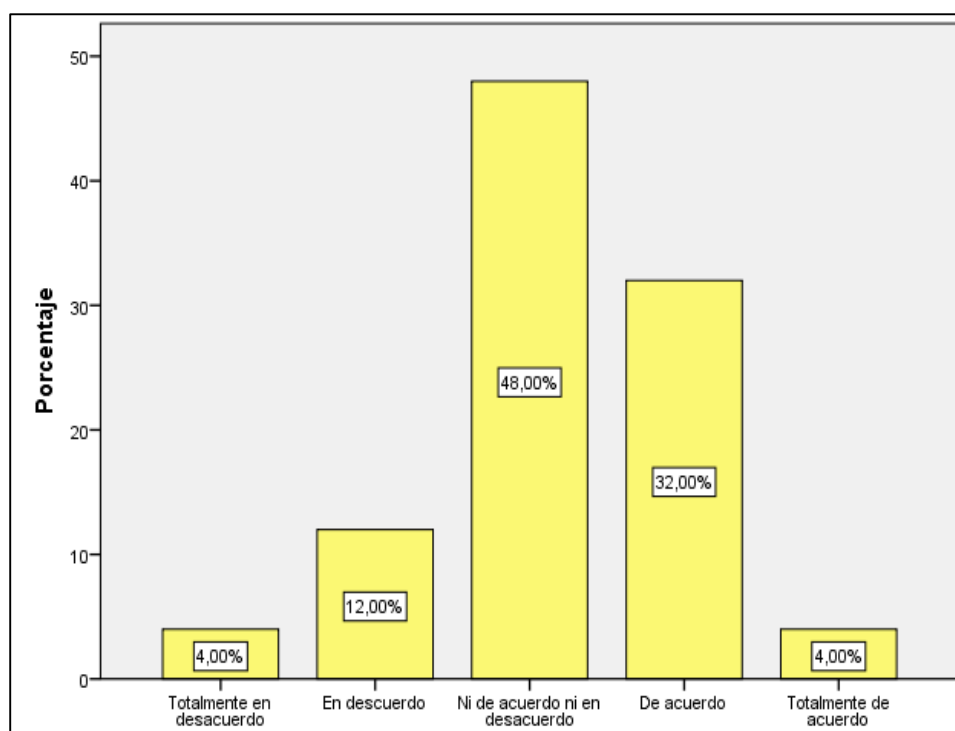


Figura 4. Toma de decisiones

Interpretación:

Se pudo apreciar en la figura que a la población encuestada se le evaluó en la Dimensión Toma de decisiones y se obtuvieron el siguiente resultado: Totalmente en desacuerdo 4%, En desacuerdo 12%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 48%, De acuerdo 32% y Totalmente en desacuerdo 4%.

Tabla 9.

Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	3	12,0	12,0	16,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	52,0	52,0	68,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

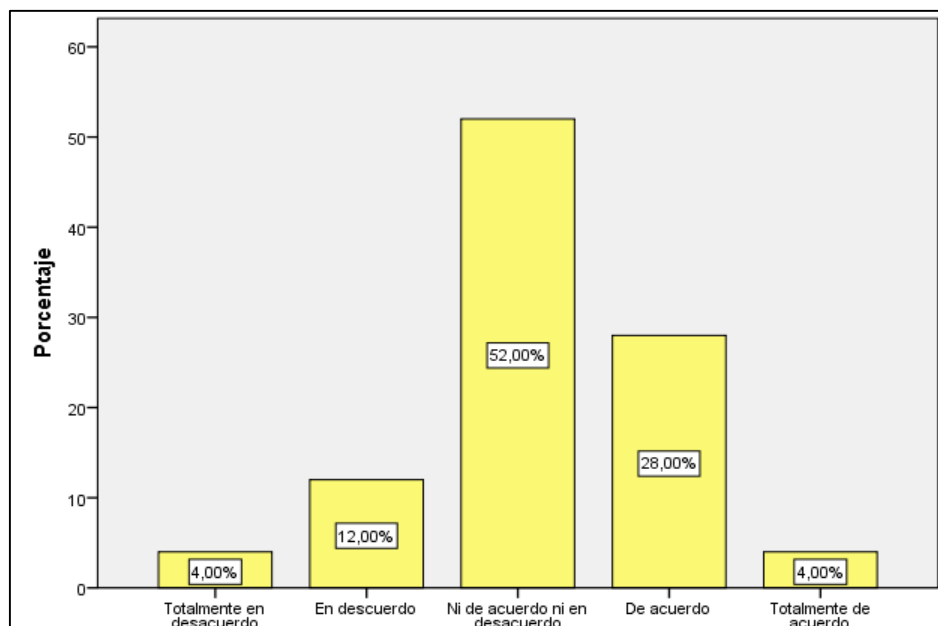


Figura 5. Motivación

Interpretación:

Se pudo apreciar en la figura que a la población encuestada se le evaluó en la Dimensión Motivación y se obtuvieron el siguiente resultado: Totalmente en desacuerdo 4%, En desacuerdo 12%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 52%, De acuerdo 28% y totalmente en desacuerdo 4%.

Tabla 10.

Calidad de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	2	8,0	8,0	12,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	40,0	40,0	52,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

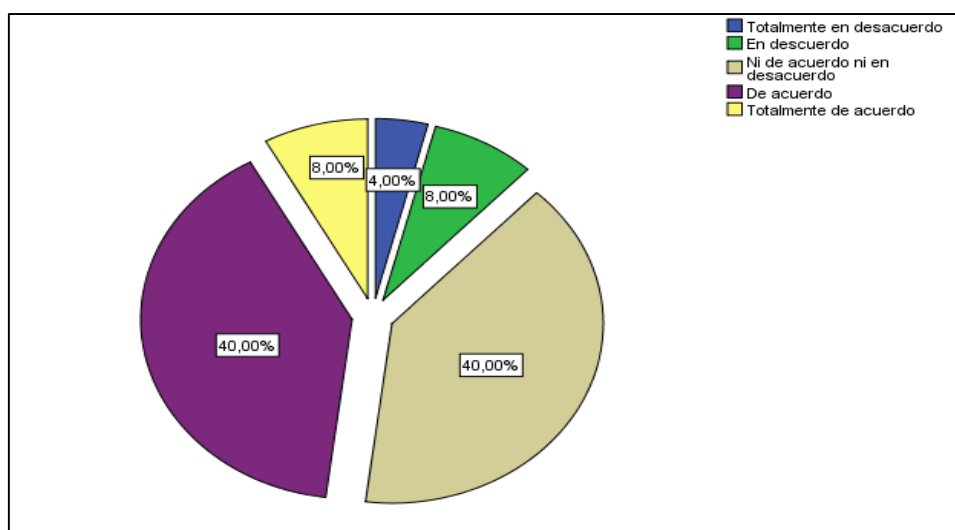


Figura 6. Calidad de servicios educativos

Interpretación:

Se pudo apreciar en la figura que a la población encuestada se le evaluó en la Variable Calidad de Servicios y se obtuvieron el siguiente resultado: Totalmente en desacuerdo 4%, En desacuerdo 8%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 40%, De acuerdo 40% y Totalmente en desacuerdo.

Tabla 11.

Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	5	20,0	20,0	32,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	44,0	44,0	76,0
	De acuerdo	5	20,0	20,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

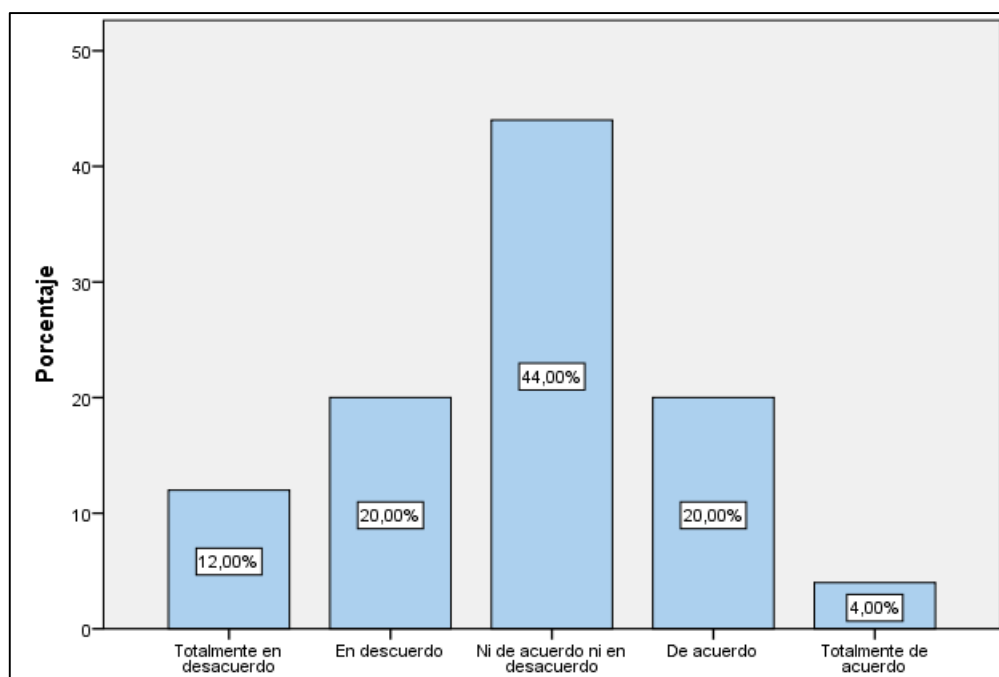


Figura 7. Confiabilidad

Interpretación:

Se pudo apreciar en la figura que a la población encuestada se le evaluó en la dimensión Confiabilidad y se obtuvieron el siguiente resultado: totalmente en desacuerdo 12%, En desacuerdo 20%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 44%, De acuerdo 20% y Totalmente de acuerdo 4%.

Tabla 12.

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	48,0	48,0	56,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

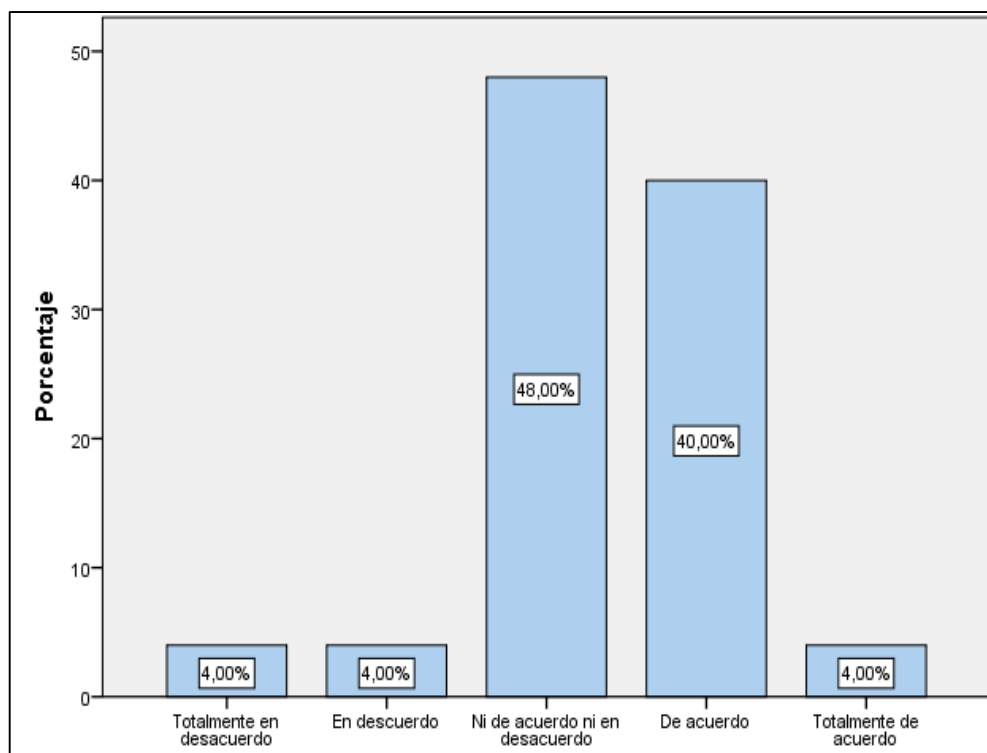


Figura 8. Capacidad de respuesta

Interpretación:

Se pudo apreciar en la figura que a la población encuestada se le evaluó en la dimensión Capacidad de respuesta y se obtuvieron las siguientes respuestas: Totalmente en desacuerdo 4%, En desacuerdo 4%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 40% y De acuerdo 40% y Totalmente de acuerdo 4%.

Tabla 13.

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	28,0	28,0	32,0
	De acuerdo	14	56,0	56,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

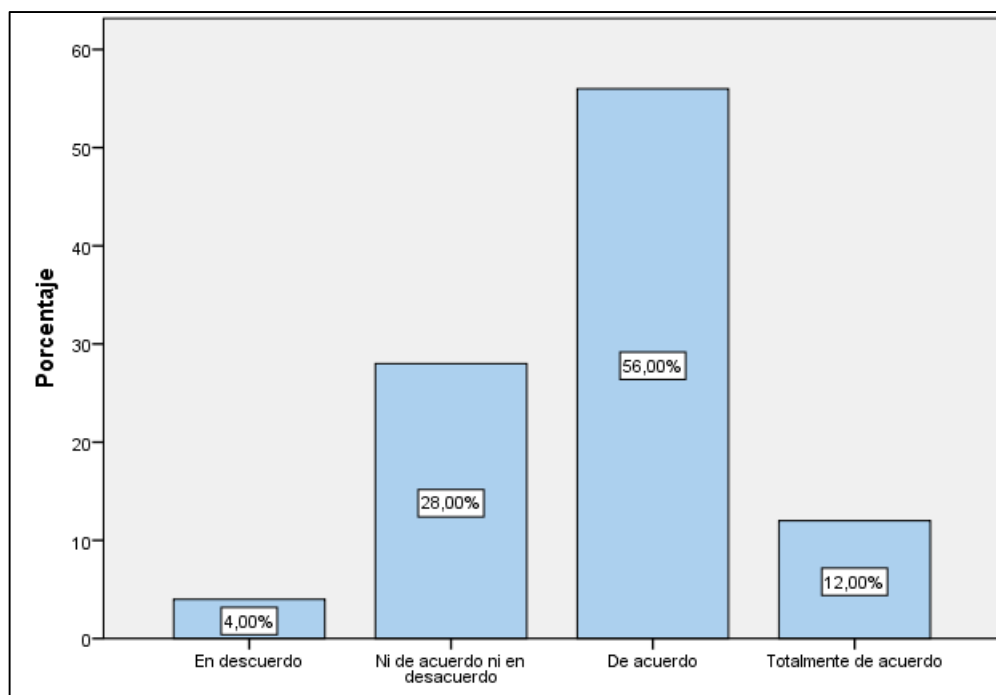


Figura 9. Empatía

Interpretación:

Se pudo apreciar en la figura que a la población encuestada se le evaluó en la dimensión empatía y se obtuvieron el siguiente resultado: En desacuerdo 4%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 28%, De acuerdo 58%, Totalmente de acuerdo 12%.

Tabla 14.

Tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	8	32,0	32,0	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	40,0	40,0	80,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

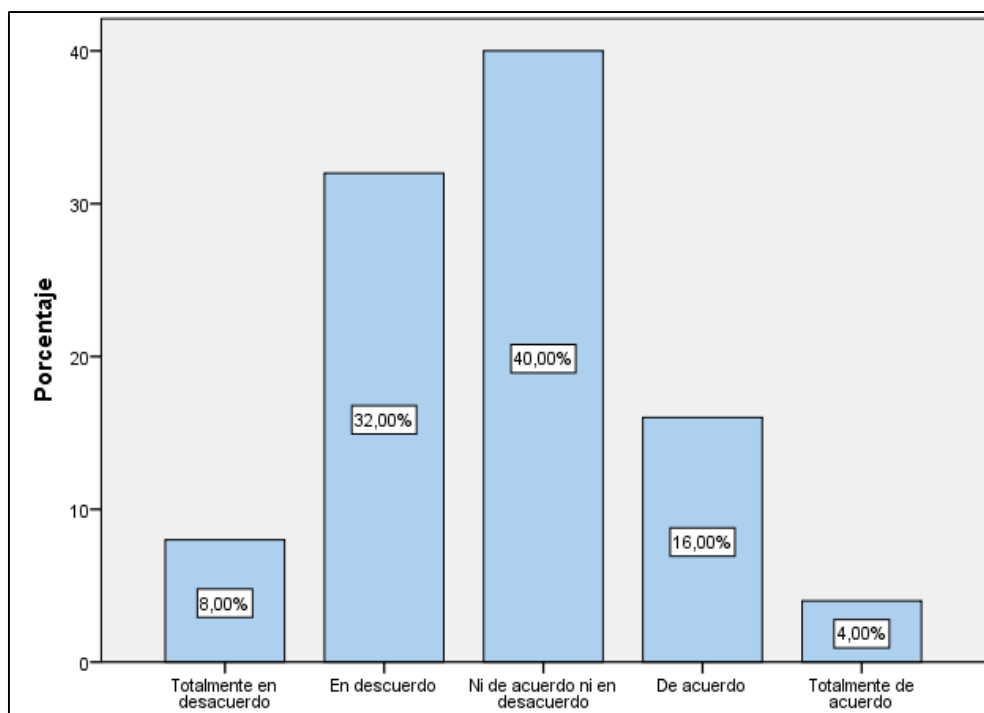


Figura 10. Tangibilidad

Interpretación:

Se pudo apreciar en la figura que a la población encuestada se le evaluó en la dimensión Tangibilidad y se obtuvieron el siguiente resultado: Totalmente en desacuerdo 8%, En desacuerdo 32%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 40%, De acuerdo 16% y Totalmente de acuerdo 4%.

5.2.2 Análisis inferencial.

Contrastación de hipótesis.

A continuación, se presentan los resultados estadísticos a nivel inferencial que permite contrastar las hipótesis formuladas en el estudio, lo que permite sustentar, concluir y confirmar los resultados. Se procede a cumplir con el supuesto de la prueba para aplicar correctamente los métodos estadísticos.

Prueba de normalidad.

Hipótesis:

H_1 : Los datos referentes al estudio siguen una distribución normal.

H₀: Los datos referentes al estudio no siguen una distribución normal.

Nivel de significancia: Alfa = 5%

Tabla 15.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo directivo	0,100	25	0,200	0,976	25	0,798
Calidad de servicios educativos	0,124	25	0,200	0,960	25	0,422

Nota: *P-valor <0.05 “Significativo”

Dado que p-valor= 0,00 < 0,05, entonces existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Por lo cual se concluye que los datos referentes al Liderazgo directivo y la Calidad de servicios educativos de los docentes de la I.E. N°5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla- Callao siguen una distribución normal, utilizándose pruebas estadísticas paramétricas para realizar el análisis de las variables de estudio.

Para realizar la prueba de hipótesis de la presente investigación se ha utilizado el Coeficiente de Correlación de Pearson al 95% de confianza, que suele emplearse en el análisis de información cuantitativa cuando los datos presentan un comportamiento según la Distribución Normal o Gaussiana.

Contrastación de la hipótesis general.

H₀: No existe relación significativa entre el Liderazgo Directivo y la Calidad de los servicios Educativos en la I.E. N° 5117 – Anexo “Elías Aguirre Romero” Pachacutec Ventanilla-Callao.

H_G: Existe relación significativa entre el Liderazgo Directivo y la Calidad de los servicios Educativos en la I.E. N° 5117 – Anexo “Elías Aguirre Romero” Pachacutec – Ventanilla – Callao.

Tabla 16.

Correlaciones de la hipótesis general

		Liderazgo directivo	Calidad de servicios
Liderazgo directivo	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,884**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión:

En el resultado estadístico se observó la valoración del coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson, un valor positivo de ,884 y la Sig. Bilateral de ,000 (Los parámetros corresponde de un ,000 a ,005), por lo que se puede encontrar una relación significativa entre el Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos.

Contrastación de la hipótesis específica 1.

H_{E0}: No existe relación significativa entre la Comunicación y Calidad de Servicios de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117 – Anexo “Elías Aguirre Romero” Pachacutec Ventanilla – Callao.

H_{E1}: Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicios de los servicios educativos en la I.E. N° 5117 – Anexo “Elías Aguirre Romero” Pachacutec Ventanilla, Callao.

Tabla 17.*Correlaciones de la hipótesis específica 1*

		Comunicación	Calidad de servicios
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,917**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,917**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión:

En el resultado estadístico se observó la valoración del coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson, un valor positivo de ,917 y a Sig. Bilateral de ,000 (Los parámetros corresponde de un ,000 a ,005) por qué se puede encontrar una relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio.

Contrastación de la hipótesis específica 2.

H_{E0}: No existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en la I.E.N° 5117 - Anexo “Elías Aguirre Romero” Pachacutec – Ventanilla – Callao.

H_{E2}: Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en la I.E.N° 5117 - Anexo “Elías Aguirre Romero” Pachacutec – Ventanilla – Callao.

Tabla 18.*Correlaciones de la hipótesis específica 2*

		Calidad de servicios	Toma decisiones
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	1	,896**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Toma decisiones	Correlación de Pearson	,896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusiones:

En el resultado estadístico se observó la valoración del coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson, un valor positivo ,896 Y A Sig. Bilateral de ,000 (Los parámetros corresponde de un ,000 a ,005) porque se puede encontrar una relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicios.

Contrastación de la hipótesis específica 3.

H_{E0}: No existe una relación significativa entre la motivación y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117 –Anexo “Elías Romero” Pachacutec – Ventanilla – Callao.

H_{E3}: Existe una relación significativa entre la motivación y calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117 - Anexo “Elías Romero” Pachacutec – Ventanilla – Callao.

Tabla 19.

Correlaciones de la hipótesis específica 3

		Motivación	
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	1	,880**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Motivación	Correlación de Pearson	,880**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusiones.

En el resultado estadístico se observó la valoración del coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson, un valor positivo ,880 y a Sig. Bilateral de ,000 (Los parámetros corresponde de un ,000 a ,005) porque se puede encontrar una relación significativa entre la motivación y la calidad de servicios.

5.3 Discusión de los Resultados

En relación con los estudios antecedentes.

Coincido con las conclusiones de Ríos, González, Prieto y Moreno (2017) presentó una investigación, titulada: *Liderazgo directivo y su incidencia en el éxito escolar, como factor de calidad de la institución educativa en cuatro colegios oficiales de Bogotá.*

Presentada en la universidad de la Sabana, que tuvo como objetivo proponer una teoría sustantiva sobre el liderazgo directivo en instituciones educativas públicas de la ciudad de Bogotá, para el logro del éxito escolar de los estudiantes como factor de calidad educativa, partiendo del análisis realizado a los diversos estamentos de la comunidad.

Portilla (2015), en su investigación titulada *Liderazgo directivo y calidad de los servicios en la institución educativa 20581 San Bartolomé, Huarochirí*; presentada a la Universidad Cesar Vallejo; su objetivo fue determinar de qué manera se relaciona el liderazgo directivo y la calidad de los servicios, en la Institución Educativa 20581 San Bartolomé, la muestra fue el total de la población por ser una cantidad mínima siendo una muestra censal. El método empleado fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un periodo específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de liderazgo directivo en la escala de Likert y el cuestionario de calidad de los servicios educativos en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las variables de estudio. La metodología de la investigación fue de tipo cualitativo, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 240 estudiante del Colegio La Estancia San Isidro, 585 estudiantes del Colegio Aldemar Rojas Plazas, 112 estudiantes del Colegio Naciones Unidas y 210 estudiantes del colegio Suba la Gaitana. La muestra fue un muestreo teórico, el presente estudio tuvo en cuenta los siguientes criterios: De cada grado de educación media de las

cuatro instituciones públicas, el representante de curso en compañía de sus pares conformará el grupo focal por colegio para la investigación. Con relación a directivos docentes, se aplicarán entrevistas a profundidad con el fin de recopilar la información más precisa sobre el problema de investigación.

Concluyo que la calidad educativa desde la perspectiva de los estudiantes, está relacionada con la eficiencia terminal en el proceso educativo, lo cual implica un enfoque administrativo, por otra parte, la calidad en la institución educativa, para los estudiantes también se aprecia que se entiende como todo lo que aporte al desarrollo personal de los estudiantes, donde se incluye sobre todo la calidad en los aprendizajes de los estudiantes, es decir las metodologías de trabajo en el aula, y la calidad en las relaciones que se establecen con los docentes. Es evidente que los estudiantes relacionan la calidad en la institución con el quehacer de los docentes en las clases, su disposición, su compromiso y la claridad en las explicaciones que reciben

Establecemos discrepancias con los resultados reportados por: Tovar (2015), en su investigación titulada *Relación entre la gestión emocional y el liderazgo en instituciones educativas públicas*; presentada a la Universidad Nacional de Educación, Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú; su objetivo fue determinar el grado de asociación existente entre la inteligencia emocional docente y su percepción del liderazgo de los directivos; el tamaño de la muestra quedó formado por 96 docentes; la investigación fue de tipo correlacional, con un diseño transversal; los instrumentos de recolección de datos fueron el Inventario de Inteligencia Emocional y el Cuestionario de Liderazgo Directivo. Los resultados obtenidos corroboraron la existencia de una correlación directa entre la gestión emocional y el liderazgo directivo. Reportaron así mismo correlaciones nulas entre las dimensiones empatía y habilidades sociales de la gestión emocional y el liderazgo directivo en las Instituciones Educativas estudiadas. Los hallazgos fueron estadísticamente significativos a

un nivel de probabilidad de 0,5. En tal sentido al decir de la dimensión de motivación los resultados muestran que el liderazgo directivo no se ve reflejados en la calidad de los servicios educativos.

Establecemos semejanzas con lo reportado por: Fernández (2016), titulada *Análisis de las estrategias gerenciales utilizadas para lograr la calidad de desempeño de los directores en las Escuelas Bolivarianas de la Parroquia Tamare del Municipio Mara*.

Presentada a La Universidad del Zulia. Su objetivo fue analizar las estrategias gerenciales utilizadas para lograr la calidad de desempeño de los directores en las Escuelas Bolivarianas de la Parroquia Tamare del Municipio Mara. La 23 población estuvo conformada por 13 directivos y 86 docentes. Para la recolección de los datos se aplicó como técnica la entrevista y observación directa y como instrumento se diseñó una encuesta tipo (cuestionario) versionado con 5 alternativas de respuesta Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca, en escala tipo Lickert, conformado por 34 ítems. Los resultados permitieron determinar que las estrategias gerenciales de enlace, delegativas y de gestión presentan debilidades e igualmente en la gestión al conocimiento, y de cambios, como también en las competencias analítica e innovadora, a pesar de que la calidad de supervisión presento fortalezas, en relación a las directrices organizacionales que ha de cumplir el personal del mismo modo, los requerimientos para la calidad de desempeño, y la competencia comunicativa, lo cual representa uno de los aspectos fundamentales para lograr la calidad de desempeño y por ende la buena marcha de las instituciones.

Aceptamos los planteamientos de: Camarero (2015), en la tesis titulada *Dirección Escolar y Liderazgo: Análisis del Desempeño de la Figura Directiva en Centros de Educación Primaria de Tarragona*. En la Universidad Rovira I Virgili, Barcelona – España. La metodología fue de enfoque interpretativo, de tipo cuantitativa. La población

de la que parte la investigación está compuesta por los 217 colegios de la demarcación de los SSTT de Tarragona de Educación Primaria. De éstos 181 son centros públicos, 35 centros concertados y un único centro es privado. La muestra se ha utilizado un criterio probabilístico quedo conformada de la siguiente manera: 116 centros públicos, 22 centros concertados y 1 centro privado, para un total de 139 centros educativos. El instrumento principal de la investigación fue un cuestionario mixto (descriptivo y analítico) y transversal. Los resultados evidenciaron que una mayor presencia de modelos directivos basados fundamentalmente en la gestión en contraste con los que se basan en el liderazgo pedagógico, así como el evitar actuaciones referidas a la coordinación y participación de la comunidad educativa en el gobierno de los centros. Los avances legales impulsan una progresiva profesionalización de los directores. Aparecen, además, relaciones entre el liderazgo, el género y la experiencia en el cargo.

Coincidimos con lo planteado por: En la investigación de Chamorro (2019), titulada *Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la institución educativa privada Technology Schools*. La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional y con diseño no experimental, transeccional y correlacional. La técnica primaria, que se utiliza en este estudio, es la encuesta y tiene como instrumento el cuestionario. Los cuestionarios fueron elaborados tomando en cuenta cada una de las variables y por ende sus indicadores. La muestra empleada es de 216 apoderados o tutores legales (clientes). Los resultados que se obtuvieron en cuanto al grado de relación entre las variables son los siguientes: (1) la calidad del servicio educativo está, directamente, relacionada con la satisfacción que experimenta el apoderado o tutor legal; y (2) la calidad del servicio educativo está, fuertemente, relacionada de manera significativa con la lealtad del apoderado o tutor legal. Las conclusiones son los siguientes: (1) existe una relación positiva y muy alta entre la variable calidad del servicio educativo y la

variable satisfacción del apoderado o tutor legal; asimismo, (2) se encontró que la relación que existe entre la variable calidad del servicio educativo y variable la lealtad del apoderado o tutor legal, es positiva y muy alta. Las conclusiones, anteriormente mencionadas, se fundamentan mediante los coeficientes de correlación de Pearson.

Asimismo, aceptamos los hallazgos reportados por Sáenz (2018), en su tesis titulada *Liderazgo Pedagógico Directivo y la Calidad de la Gestión Educativa de la Institución Educativa N°89008, Chimbote, 2017*. Un tipo de investigación básica, diseño no experimental de tipo correlacional. Para la recolección de la información se utilizó como instrumento el Cuestionario adaptado del Instrumento de Autoevaluación de la Calidad Educativa, IACE. UNICEF, 2008) que posteriormente se empleó para el procesamiento de la información y para la variable liderazgo pedagógico directivo liderazgo se utilizó el instrumento adaptado del Cuestionario Para Valorar La Capacidad de Liderazgo, 2006. La población objeto de estudio estuvo constituida por 22 docentes de los niveles primaria y secundaria. Los resultados revelan que, existe una correlación directa positiva significativa ($r_s = 0.463$) entre el Liderazgo Pedagógico y la Calidad de la Gestión Educativa en la I.E. 89008 “Andrés Avelino Cáceres de Chimbote en el año 2017.

Discrepamos con las conclusiones de Cruzalegui (2018), en su Investigación titulada *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE “María Madre” de la región Callao*. La investigación fue descriptiva, correlacional y de corte transversal. Se consideraron 56 estudiantes, representantes de la población, a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios, uno para la variable percepción de la calidad del servicio que brinda la institución y el otro sobre el desempeño docente. Los instrumentos han cumplido con los criterios de validez y confiabilidad. Del tratamiento estadístico se ha llegado a la siguiente conclusión, que se observó una débil correlación entre la actitud del profesorado y el desempeño docente.

También coincidimos con lo reportado por: En el estudio de Changanqui y Huapaya (2017), *Estilos de Liderazgo Directivo y la Calidad de Gestión Educativa desde la Percepción Docente de Cuatro Instituciones Educativas Públicas de Lima*. El diseño utilizado fue no experimental, transversal, correlacional. La muestra estuvo conformada por 174 docentes. Se utilizó el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo y la Encuesta de opinión a docentes sobre calidad de la gestión educativa. Los resultados demostraron que existe relación significativa entre la calidad de gestión educativa y los estilos de liderazgo directivo ($p=0.00$). El estilo de liderazgo que predomina es el Transformacional con un 59.77% y el nivel de calidad de gestión educativa es de logrado con un 47.7% de aceptabilidad. El estilo Correctivo/evitador se relaciona positivamente con cada una de las dimensiones de la calidad de gestión educativa ($p=0.00$) en cada dimensión. Se concluye que los docentes consideran que el tipo de liderazgo que predomina en sus directores es el Transformacional, sin embargo, perciben mayor relación entre un líder correctivo/evitador y la calidad de gestión educativa.

En relación con los estadísticos.

La mayoría altamente significativa de la muestra de los docentes de la I.E. N° 5117-Anexo Elías Aguirre Romero-Pachacutec-Ventanilla-Callao, en relación con la percepción del liderazgo directivo, a nivel total y por las dimensiones: comunicación, toma de decisiones y motivación, obtienen como resultados porcentajes de 36%, 48%, 52% con tendencia a posiciones de neutralidad. Seguido del 40%, 38% y 28% que califican con estar de acuerdo en el liderazgo directivo.

La mayoría altamente significativa de la muestra de los docentes de la I.E. N° 5117-Anexo-Elías Aguirre Romero-Pachacutec-Ventanilla-Callao, en relación con la percepción de la calidad de los servicios educativos, los puntajes promedios logrados son casi homogéneos en cuanto a la capacidad de respuesta, tangibilidad y confiabilidad,

donde se obtiene como resultados tendencia en estar de acuerdo, no obstante, también se evidencia posiciones neutrales que no definen entre estar de acuerdo o en desacuerdo mientras que en relación con la dimensión empatía hay una clara definición en estar de acuerdo es decir la perciben de manera positiva.

En relación con la contrastación de hipótesis.

H_G: Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

H₀: No existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

En el resultado estadístico se observó la valoración del coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson, un valor positivo de ,917 y a Sig. Bilateral de ,000 (Los parámetros corresponde de un ,000 a ,005) por lo que se puede encontrar una relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio. Se acepta la HG, existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

H_{E1}: Existe relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión Comunicación, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

H_{E0}: No existe relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión Comunicación, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

En el resultado estadístico se observó la valoración del coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson, un valor positivo ,896 Y A Sig. Bilateral de ,000 (Los

parámetros corresponde de un ,000 a ,005) por lo que se puede encontrar una relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicios. Se acepta la H1, existe relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión Comunicación, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

H_{E2}: Existe relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión toma de decisiones, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

H_{E0}: No existe relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión toma de decisiones, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

En el resultado estadístico se observó la valoración del coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson, un valor positivo ,896 Y A Sig. Bilateral de ,000 (Los parámetros corresponde de un ,000 a ,005) porque se puede encontrar una relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicios. Se acepta la H2, existe relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión toma de decisiones, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

H_{E3}: Existe una relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión Motivación, y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

H_{E0}: No existe una relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión Motivación, y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

En el resultado estadístico se observó la valoración del coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson, un valor positivo ,880 y a Sig. Bilateral de ,000 (Los parámetros

corresponde de un ,000 a ,005) porque se puede encontrar una relación significativa entre la motivación y la calidad de servicios. Se acepta la H3, existe una relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión Motivación, y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

Conclusiones

1. La mayoría altamente significativa de la muestra de los docentes de la I.E. N° 5117- Anexo Elías Aguirre Romero-Pachacutec-Ventanilla-Callao, en relación con la percepción del liderazgo directivo, a nivel total y por las dimensiones: comunicación, toma de decisiones y motivación, se aprecia resultados con tendencia a la neutralidad en la opinión de la percepción que los docentes tienen del liderazgo directivo. Seguido de porcentajes significativos que expresan estar de acuerdo.
2. La mayoría altamente significativa de la muestra de los docentes de la I.E. N° 5117- Anexo Elías Aguirre Romero-Pachacutec-Ventanilla-Callao, en relación con la percepción de la calidad de los servicios educativos en cuanto a la capacidad de respuesta, tangibilidad y confiabilidad coinciden en la no determinación de conformidad o desconformidad, sin embargo, es cierto que los porcentajes en torno a estar de acuerdo reflejan conformidad. El aspecto de la empatía logra en definitiva una aceptación significativa de conformidad.
3. Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.
4. Existe relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión Comunicación, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.
5. Existe relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión toma de decisiones, y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.
6. Existe una relación significativa entre el liderazgo directivo, en su dimensión Motivación, y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec – Ventanilla-Callao.

Recomendaciones

1. Promover la dimensión comunicación por lo que ello conlleva procesos adecuados en el liderazgo directivo, específicamente en cuanto a los aspectos de empatía y tangibilidad lo que a su vez es una práctica de responsabilidad social en las I.E. dando a conocer los beneficios y los resultados favorables que esta estrategia de gestión viene recibiendo en su desarrollo, a los directivos de las organizaciones.
2. Fortalecer estrategias de liderazgo directivo que potencialice la mayor participación del personal docente, implementado por sus organizaciones y/o directivo, con la finalidad de favorecer la mejora de la calidad de los servicios educativos.
3. Medir el impacto de la ausencia de liderazgo directivo y en qué medida afecta la calidad de los servicios educativos de la I.E. a través de investigaciones de tipo experimental.
4. Es recomendable hacer un diagnóstico situacional actual de la calidad del servicio que brinda el personal, luego de haber diseñado y comunicado un plan estratégico al personal para disponer de la participación de cada uno de ellos y de este modo lograr los objetivos y propósitos preestablecidos.
5. El personal directivo debe llevar un registro permanente que le permita reducir los riesgos, peligros y amenazas que puedan surgir, monitoreando al personal para evaluar su desempeño con el propósito de conseguir una institución en el que prevalece el respeto y asimismo brindarle al personal los medios y recursos necesarios para que estos puedan rendir al máximo en su labor y repercuta en la calidad del servicio educativo.
6. El factor empatía se destaca como un aspecto de especial relevancia en la gestión de liderazgo y la calidad de servicio siendo que futuras investigaciones podrían realizarse para medir el grado de empatía y la influencia que esta tiene en el impacto dentro de las organizaciones.

Referencias

- Abadi, M. (2004) *Administración general*. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires
- Aguirre, F., Changanaqui, M., y Huapaya, G. (2017) *Estilos de Liderazgo Directivo y la Calidad de Gestión Educativa desde la Percepción Docente de Cuatro Instituciones Educativas Públicas de Lima*. Lima – Peru: Universidad Marcelino Champagnat
- Alfonso, A. (2001) *La excelencia gerencial en educación*. Lima: Derrama Magisterial. (B. Publica de Lima).
- Alvarado, O. (2004) *Gestión educativa: Casos ejercicios e instrumentos*. Lima: Editorial UDERGRAF. Primera Edición.
- Bardales, L. (2011) *El liderazgo directivo y su relación con la gestión Pedagógica de los docentes de la Institución Educativa del nivel primario del distrito de Vicco-Cerro de Pasco en el año 2010*.
- Bass, B. (1990) *Bass & Stodgill's Handbook of Leadership*. New York: Free Press.
- Calero, M. (1998) *Hacia la excelencia de la educación*. Lima: San Marcos
- Camarero, M. (2015) *Dirección Escolar y Liderazgo: Análisis del Desempeño de la Figura Directiva en Centros de Educación Primaria de Tarragona*. España – Tarragona: Universidad Rovira I Virgili
- Carreras, E. (2006) *Como educar en valores*. Ministerio de Educación y Ciencias: Editorial Morata Madrid, España.
- Cerrón, N. (2013) *Inteligencia Emocional y liderazgo, una relación necesaria*. Huancayo: Horizonte de la Ciencia 3 (4).
- Chamorro, F. (2019) *Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la institución educativa privada Technology Schools*. Peru - Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

- Chiavenato, I. (1999) *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Edición McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2001) *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw-Hill. Séptima edición.
- Crosby, S. (1996) *Reflexiones sobre calidad*. 295 máximas del gurú mundial de calidad. México: McGraw Hill.
- Cruzalegui (2018) *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE “María Madre” de la región Callao*. Lima – Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle
- Daft, R. (2005) *Teoría y diseño organizacional*. Editorial: Thomson
- Donabedian, A. (2002) *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. México: Vol. 35 No 3.
- Domínguez, H. (2006) *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Editorial ECOE ediciones.
- Fernández, N. (2016) *Análisis de las estrategias gerenciales utilizadas para lograr la calidad de desempeño de los directores en las Escuelas Bolivarianas de la Parroquia Tamare del Municipio Mara*. Venezuela – Zulia: Universidad del Zulia.
- Fischman, D. (2000) *Camino del líder*. Lima: Fondo editorial de la Universidad del Pacifico.
- Gago, M. (2006) *La dirección pedagógica en los institutos de educación secundaria. Un estilo sobre el liderazgo situacional*. Madrid: Solana e Hijos, AG, SA.
- Gallegos, A. (2004) *Gestión educativa en el proceso de descentralización*. Lima: San Marcos.
- Gonzales, A. (2013) *Liderazgo del director para el desempeño laboral de los docentes en la U.E.E. José Tadeo Monagas*. Zulia: Universidad Santa María, Venezuela.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill.

- Hogg, M. & Vaughan, G. (2010) *Psicología Social*, Madrid: Editorial Panamericana.
- International Organization for Standardization – ISO. (2015) *Norma internacional ISO 9000: 2015, Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Secretaria central ISO.
- Koontz H. & Weihrich H. (2000) *Elementos de Administración*. México: Edición McGraw Hill Interamericana.
- Leithwood, K. (2004) *El liderazgo con éxito. El liderazgo educacional transformador en un mundo de políticas transaccionales*. En Actas del IV Congreso Internacional sobre Dirección de Centro Educativos. Bilbao: ICE DEUSTO.
- León, E. (2012) *El estilo de liderazgo educativo y la gestión institucional en las escuelas de educación básica Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi 2011*. Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar.
- Macahuachi, P. y González, K. (2017) *Liderazgo Directivo y Desempeño Docente en la Institución Educativa Nuestra Señora de La Esperanza del Distrito de Tambopata Puerto Maldonado – 2016*. Peru – Madre de Dios: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Martínez, A (2005) *Manual de Gestión y mejora de procesos en los servicios de Salud*. México, D.F.: editorial El Manual Moderno, S.A.
- Méndez, P. (2012) *Autoevaluación de la calidad de gestión en una institución educativa de Ventanilla – Callao*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ministerio de Educación (2013) *Resultado de la evaluación internacional de estudiantes PISA*. Lima: MED.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2011) *El liderazgo educativo: Proyectos de éxito escolar*. Madrid
- Ministerio de Educación del Perú (2012) *Marco del Buen Desempeño Docente*. Lima.
- Montiel, C. (2012) *El liderazgo transformacional del directivo y el desempeño laboral de los docentes en el nivel de educación primaria*. Maracaibo.

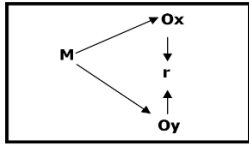
- Paz, H & Zamora C. (2014) *Estilos de liderazgo del directivo y su relación con la satisfacción laboral docente en dos instituciones educativas de Lima Metropolitana: Universidad Marcelino Champagnat.*
- Pizzo, M. (2013) *Como servir con excelencia*, Recuperado el 10 de octubre de 2014, de blog:<http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definición-de-calidad-en-el-servicio/.htm/>.
- Portilla, S. (2015) *El liderazgo directivo y la calidad de los servicios en la Institución Educativa 20581 San Bartolomé, Huarochirí.*
- Preston, S. & de Wall, F. (2002) *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. Behavioral and Brain Sciences. Vol 25:1-20.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2008) Actualizado: 2012. *Definición de tangible* (<https://definicion.de/tangible/>); Definición de empatía
- Raxuleu (2014) *Liderazgo del director y desempeño pedagógico docente. Estudios realizados con directores, docente y estudiantes de tercero básico de Institutos de Educación Básica del Distrito Escolar No. 07-06-03 del Municipio de Santa Catarina Ixtahuacán, Sololá, Guatemala.*
- Real Academia Española (2001) *Diccionario de la Lengua Española*. 22ª. Edición.
- Ríos, M., González, I., Prieto O., y Moreno J. (2017) *Liderazgo directivo y su incidencia en el éxito escolar, como factor de calidad de la institución educativa en cuatro colegios oficiales de Bogotá*. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- Sáenz, L. (2018) *Liderazgo Pedagógico Directivo y la Calidad de la Gestión Educativa de la Institución Educativa N°89008, Chimbote, 2017*. Chimbote – Perú: Universidad de San Pedro.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2002) *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Universitaria.

- Tovar (2015) *Relación entre la gestión emocional y el liderazgo en instituciones educativas públicas; presentada a la Universidad Nacional de Educación, Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú.*
- Valera (2012) *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla-Callao*, Tesis de Maestría, Lima.
- Savater, F. (1998) *El valor de educar*. España.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2016) *Modelo de acreditación para instituciones de Educación básica*. Lima: SINEACE.
- Singer, T. & Lamm, C. (2009) *El enfoque social pseudocientífico de la empatía*. Annals of the New York Accademy of Sciences. 1156:81-96. [versión digital]
- Sueiro, G. (2012) *¿Qué es la confiabilidad? Gestión y tendencias*; Ingeniero Industriale Practitioner certificado en RCM2.
- Tovar, Y. (2015) *Relación entre la gestión emocional y el liderazgo en instituciones educativas públicas*. Lima: Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”.
- UNESCO. (2004) *Financiamiento y gestión de la educación en América Latina y el Caribe*. San Juan de Puerto Rico: CEPAL (B. Publica lima).
- Vásquez, M. (2007) *Concepto de calidad para la organización*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organización/>.
- Zarate, D. (2011) *Liderazgo directivo y desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima*.
- Zarate (2011) *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia*, Lima; presentada a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Zeithman, V. & Bither, J. (2002) *Marketin de servicio*. 2da Edicion. Editorial Fic Graw-Hill Interamericana.

Apéndices

Apéndice A. Matriz de Consistencia

El Liderazgo Directivo y Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 5117 – Anexo - Elías Aguirre Romero Pachacutec – Ventanilla – Callao

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General</p> <p>P_G ¿De qué manera se relaciona el liderazgo directivo con la calidad de los servicios en la I.E. ¿No 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec-Ventanilla- Callao?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P_{E1} ¿De qué manera se relaciona la <u>comunicación</u> con la calidad de los servicios, en la I.E. ¿No 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacútec-Ventanilla- Callao?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>OG <u>Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla- Callao.</u></p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O_{E1} Establecer la relación que existe entre la comunicación con la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla- Callao.</p> <p>O_{E2} Establecer la relación que existe entre la toma de decisiones con la calidad de los</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H_G <u>Existe relación significativa</u> entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec-Ventanilla- Callao.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H_{E1} Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla- Callao.</p> <p>H_{E2} Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de los servicios educativos en la I.E. N° 5117-</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Liderazgo directivo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Toma de decisiones • Motivación <p>Variable 2:</p> <p>Calidad de los servicios educativos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Empatía • Tangibilidad 	<p>Método:</p> <p>Hipotético - Deductivo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Descriptiva - Correlacional</p>  <p>Población:</p> <p>Docentes en general</p> <p>Muestra:</p> <p>Todos los docentes</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario sobre Liderazgo directivo</p>

<p>P_{E2} ¿De qué manera se relaciona la <u>toma de decisiones</u> con la calidad de los servicios, en la I.E. ¿No 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec-Ventanilla- Callao?</p> <p>P_{E3} ¿De qué manera se relaciona la <u>motivación</u> con la calidad de los servicios en la I.E. ¿No 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec-Ventanilla- Callao?</p>	<p>servicios educativos en la I.E. N° 5117- Anexo-“Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla- Callao.</p> <p>O_{E3} Establecer la relación que existe entre la motivación con la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla- Callao.</p>	<p>Anexo- “Elías Aguirre Romero”- Pachacutec-Ventanilla- Callao.</p> <p>H_{E3} Existe relación significativa entre la motivación y la calidad de los servicios educativos, en la I.E. N° 5117- Anexo- “Elías Aguirre Romero”-Pachacutec-Ventanilla- Callao.</p>		<p>Cuestionario sobre calidad de los servicios educativos</p>
--	---	--	--	---

Apéndice B. Instrumento de Evaluación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

ESCUELA DE POSGRADO

Cuestionario

Liderazgo Directivo

Estimados colegas:

Este cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre el liderazgo directivo en la institución educativa No 5117-Anexo-Elias Aguirre Romero.

Agradezco su colaboración por su aporte con la Investigación cuyo título es “Liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en al I.E. No 5117-Anexo-Elias Aguirre Romero–Pachacutec-Ventanilla-Callao 2018”

Lee cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) una sola alternativa, la que mejor refleje su punto de vista, no deje preguntas sin contestar.

Identificación del entrevistado:

Escala de likert

		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Nº	Ítems					
	Comunicación					
1	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 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					
	Toma 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 existe problemas en la institución educativa e incita al personal a participar, 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	Amenaza con dar 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					
	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.					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle
Alma Máter del Magisterio Nacional
ESCUELA DE POSGRADO

Cuestionario

Calidad de Servicios Educativos

Estimado colaborador: Esta vez solicitamos tu valioso aporte respondiendo al presente cuestionario que tiene por finalidad recoger su opinión sobre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaré muy agradecida por su colaboración.


Escala de likert

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

Nº	Ítems					
	Dimensión confiabilidad	1	2	3	4	5
1	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.					
2	Cree que su 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 capacidad de respuesta.					
6	La capacidad para responder que ofrece la dirección (específicamente el área administrativa) de la institución cubre y las expectativa del usuario.					
7	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder antes las situaciones imprevistas.					
8	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.					

9	En la institución educativa se utiliza una comunicación de lenguaje claro y no se aborda a los usuarios con lenguaje técnico y rebuscado.					
10	La Institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.					
	Dimensión 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 Tangibilidad.					
16	E 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 y demás espacios de la institución educativa están aptas para brindar una calidad de servicio educativa.					
20	Las oficinas de atención de la directiva están en las condiciones adecuadas para atender a los usuarios.					

Apéndice C. Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
 Alma Mater del Magisterio Nacional
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto : Dr. Gilbert Oyarce Villanueva

1.2 Cargo e institución donde labora : Docente de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

1.3 Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario – Liderazgo Directivo

1.4 Tesis : **“EL LIDERAZGO DIRECTIVO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA I.E. ELIAS AGUIRRE ROMERO-PACHACUTEC-VENTANILLA-CALLAO 2018”**

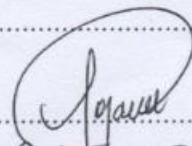
1.5 Autor de la Tesis : María Elena Hatachi Guivin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
 Favor de marcar con una “x” en el puntaje adecuado, según su apreciación.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0 - 20	21 - 40	41-60	61-80	80-100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencias y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos					X
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. PERTIENECA	La escala es aplicable					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 91%

Fecha: 03/09/18 Firma del experto: 

DNI : 09299429 Teléfono : 949830353



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
 Alma Mater del Magisterio Nacional
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto

1.2 Cargo e institución donde labora

1.3 Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario – Liderazgo Directivo

1.4 Tesis

1.5 Autor de la Tesis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Favor de marcar con una "x" en el puntaje adecuado, según su apreciación.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0 - 20	21 - 40	41-60	61-80	80-100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencias y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos				X	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTIENENCIA	La escala es aplicable				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

Fecha: 03/09/18

DNI : 09258212

80

Firma del experto:

Teléfono

999937655



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
 Alma Mater del Magisterio Nacional
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto : *Flors Lina Ferrando Antonio*
 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
 1.3 Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario – Calidad de los servicios educativos
 1.4 Autor del instrumento : María Elena Hatachi Guivin
 1.5 Tesis : "EL LIDERAZGO DIRECTIVO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA I.E. ELIAS AGUIRRE ROMERO-PACHACUTEC-VENTANILLA-CALLAO 2018"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Favor de marcar con una "x" en el puntaje adecuado, según su apreciación.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0 - 20	21 - 40	41-60	61-80	80-100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencias y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos				X	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Puede aplicarse*

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

80

Fecha: *03/09/18*

Firma del experto: *[Firma]*

DNI *29256412*

Teléfono

999937666



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
 Alma Mater del Magisterio Nacional
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto : Dr. Luis Montoya S.
 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
 1.3 Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario – Calidad de los servicios educativos
 1.4 Autor del instrumento : María Elena Hatachi Guivin
 1.5 Tesis : "EL LIDERAZGO DIRECTIVO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA I.E. ELIAS AGUIRRE ROMERO-PACHACUTEC-VENTANILLA-CALLAO 2018"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Favor de marcar con una "x" en el puntaje adecuado, según su apreciación.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0 - 20	21 - 40	41-60	61-80	80-100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencias y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos					X
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. PERTIENECA	La escala es aplicable					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

92%

Fecha: 03/09/18

Firma del experto:.....

DNI : 9765844

Teléfono : 98758446



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
 Alma Mater del Magisterio Nacional
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto : *Dr. Gilbert Oyarse Villanueva*
 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
 1.3 Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario – Calidad de los servicios educativos
 1.4 Autor del instrumento : María Elena Hatachi Guivin
 1.5 Tesis : "EL LIBERAZGO DIRECTIVO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA I.E. ELIAS AGUIRRE ROMERO-PACHACUTEC- VENTANILLA-CALLAO 2018"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Favor de marcar con una "x" en el puntaje adecuado, según su apreciación.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0 - 20	21 - 40	41-60	61-80	80-100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencias y tecnología					X
4. ORGANIZCIÓNA	Esta organizado en forma lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos					X
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones , indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. PERTIENECIA	La escala es aplicable					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *El instrumento es aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

92%

Fecha: *03/09/18*

Firma del experto: *[Firma]*

DNI : *09299429*

Teléfono : *949530353*



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
 Alma Mater del Magisterio Nacional
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto

Dr. José Luis Hatachi Solera

1.2 Cargo e institución donde labora

: Docente de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

1.3 Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario – Liderazgo Directivo

1.4 Tesis : "EL LIDERAZGO DIRECTIVO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA I.E. ELIAS AGUIRRE ROMERO-PACHACUTEC-VENTANILLA-CALLAO 2018"

1.5 Autor de la Tesis

: María Elena Hatachi Guivin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Favor de marcar con una "x" en el puntaje adecuado, según su apreciación.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0 - 20	21 - 40	41-60	61-80	80-100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencias y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos					X
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. PERTIENECIA	La escala es aplicable					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

90%

Fecha: *03/09/18*

Firma del experto:.....

DNI : *07685620-*

Teléfono : *98555646*

Apéndice D. Evidencias Fotográficas

Sesión de Actividad fotográfica



Foto 1. Aplicando los instrumentos Grupo 1



Foto 2. Aplicando los instrumentos Grupo 2



Foto 3. Aplicando los instrumentos Grupo 3



Foto 4. Aplicando los instrumentos Grupo 4