



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN**

**Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en un
Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Bejarano Bazan, Betty Masiel (ORCID: 0000-0003-4970- 786X)

ASESOR:

Dr. Iturria Huaman, Robert Alberto (ORCID: 0000-0001-6029-2015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en
todos sus niveles

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi hijo Marvin, sé que desde el cielo me acompañas, recordar tus palabras que un día me dijiste “eres mi ejemplo y mi orgullo”, me dan fortaleza para crecer profesionalmente. A mi madre, por su amor, su paciencia y su apoyo. A mi hijo Anderson, su incondicional amor. A mis nietos por los que trato de superarme día a día, Andy, Patrick y Marina, son el motor de mi vida.

Masiel

Agradecimiento

A Dios por su infinito amor, por darme la fortaleza para continuar. A los padres de familia de CEBE de Chimbote que apoyaron a la realización del presente estudio.

La autora

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMEDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Contingencia entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	23
Tabla 2. Relación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	24
Tabla 3. Nivel del liderazgo directivo	25
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la variable liderazgo directivo	26
Tabla 5. Nivel de la calidad de servicio educativo	27
Tabla 6. Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo	28
Tabla 7. Relación entre el liderazgo directivo y dirección institucional	29
Tabla 8. Relación entre el liderazgo directivo y dirección institucional	30
Tabla 9. Contingencia entre el liderazgo directivo y soporte al desempeño docente	31
Tabla 10. Relación entre liderazgo directivo y soporte al desempeño docente	32
Tabla 11. Contingencia entre liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia	33
Tabla 12. Relación entre liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia	34
Tabla 13. Contingencia entre liderazgo directivo y uso de la información	35
Tabla 14. Relación entre liderazgo directivo y uso de la información	36
Tabla 15. Contingencia entre liderazgo directivo e infraestructura y recursos para el aprendizaje	37
Tabla 16. Relación entre liderazgo directivo e infraestructura y recursos para el aprendizaje	38

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de dispersión entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	24
Figura 2. Diagrama de dispersión entre el liderazgo directivo y dirección institucional	30
Figura 3. Diagrama de dispersión entre el liderazgo directivo y soporte al desempeño docente	32
Figura 4. Diagrama de dispersión entre liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia	34
Figura 5. Diagrama de dispersión entre liderazgo directivo y uso de la información	36
Figura 6. Diagrama de dispersión entre liderazgo directivo y recursos para el aprendizaje	38

Resumen

En la presente tesis se tuvo como objetivo general el Determinar la relación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022. El estudio estuvo basado en una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica y un diseño no experimental, descriptivo – correlacional y transversal. Se usó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario, que comprendió 16 ítems para la primera variable y 20 ítems para la segunda, los cuales alcanzaron un coeficiente de confiabilidad de 0.81 para la primera y 0.81 para la segunda variable, por consiguiente, los instrumentos que se aplicó a una muestra total conformada por 32 padres de familia. Posterior al procesamiento estadístico de los datos, se obtuvieron resultados que permitieron determinar un coeficiente de Spearman igual a 0.595 y un p – valor menor a 0.05, lo que hace manifiesto que existe una relación directa, moderada y significativa entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022; lo obtenido permite aceptar la hipótesis general de la investigación.

Palabras clave: Liderazgo directivo, calidad de servicio, uso de la información, dirección institucional.

Abstract

In this thesis, the general objective was to determine the relationship between managerial leadership and quality of educational service in the Chimbote Special Education Center B, in the year 2022. The study was based on a quantitative approach methodology, of type basic and a non-experimental, descriptive - correlational and cross-sectional design. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which comprised 16 items for the first variable and 20 items for the second, which reached a reliability coefficient of 0.81 for the first and 0.81 for the second variable, therefore, the instruments that were applied to a total sample made up of 32 parents. Subsequent statistical processing of the data, results were obtained that made it possible to determine a Spearman coefficient equal to 0.595 and a p - value less than 0.05, which makes it clear that there is a direct, moderate and significant relationship between leadership and managerial service quality. education at the Chimbote Special Basic Education Center, in the year 2022; what was obtained allows us to accept the general hypothesis of the investigation.

Keywords: Managerial leadership, quality of service, use of information, institutional management.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la enseñanza es un factor o un factor que más influencia tiene en el desarrollo de un país, y es que para aprovechar ello, es necesario que los líderes de cada centro educativo se encuentren preparados para contribuir al desarrollo del contexto educativo. De acuerdo a lo referido, es de necesidad contar con un correcto líder, quien pueda orientar y contribuir las condiciones para guiar a sus colaboradores hacia el éxito de la institución (Iberoamerican Journal of Education, 2018). Se requiere que los directores acepten la mayor responsabilidad del liderazgo educativo en todos los sistemas educativos del mundo (Hallinger & Wang, 2015).

De acuerdo a un estudio efectuado por la Alta Dirección en México en el 2022, en donde se tuvo como propósito analizar el contexto del liderazgo en instituciones del estado, en donde se incluyen a instituciones educativas, se reportó que en los últimos 4 años, casi 760 000 personas han abandonado o renunciado a su puesto debido a una serie de factores en los que se destacan a una deficiente comunicación, falta de compañerismo y acompañamiento por parte del director o jefe para con sus colaboradores y poca empatía por parte de estos, en definitiva un mal ambiente de trabajo propiciado por un mal líder, además, estos factores están relacionados al bajo desempeño de los colaboradores, lo que representa también un mal servicio recibido por los usuarios (América Economía, 2022).

Sin embargo, no se observa una clara responsabilidad del director como actor de cambio en la mejora educativa en todos los países del mundo; un claro ejemplo de esto es Chile, donde los problemas se identificaron principalmente asociados al personal de gestión, que no contaba con un perfil que permita que la gestión institucional se desarrolle de manera plena, como se demuestra en lo arribado, se destaca una puntuación de 3,5 respecto a la planificación, puntaje que pone en penúltimo lugar a este indicador (Ministerio de Educación de Chile, 2017).

En un estudio desarrollado por García, Carrión y Cárcamo (2020), donde se tuvo como objeto de estudio a las instituciones educativas y sus directores, se descubrió que los problemas en estas son monótonas, y que generalmente se

asocia con conflictos entre los mismos miembros de la institución, falta de conocimiento en la administración de recursos, falta de acompañamiento y empatía entre los mismos colegas, entre otros factores que inciden en la calidad de servicio educativo que se brinda a los estudiantes.

El Minedu, mediante la Ley General de Educación 28044 (Oficina de Prensa - Minedu, 2021), menciona que si bien es cierto se cuenta con bases legales y constitucionales que propician que se ejerza un buen liderazgo, esto no es observable en todas las instituciones educativas, puesto que teniendo como evidencia una serie de reporte de los últimos 3 años, se registraron una serie de negligencias y mala administración de recursos por parte de directores, número que ha presentado una tendencia al alza, lo que tiene como consecuencia una mal servicio educativo tanto para estudiantes, padres de familia y también para los mismos docentes, quienes deben llevar a cabo sus labores con los materiales que se tienen a la mano.

Similar lo expuesto, se observa en el CEBE, que el trabajo del director no es el esperado, ya que no logra que los docentes en su mayoría participen en las decisiones relacionadas con el desarrollo educativo, sumado a que no tiene una conexión con los apoderados, es decir, no se escuchan sus sugerencias sobre el servicio educativo que reciben sus hijos, dado que en reiteradas ocasiones, los padres de familia han solicitado que se mejore la metodología de enseñanza, que estos tengan una mejor cercanía con la evolución del rendimiento escolar de sus hijos y que se administren de mejor manera los recursos que se tienen en el centro educativo.

De acuerdo con el problema redactado, para el desarrollo del estudio se formula:
¿Cuál es la relación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en un Centro de Educación Básica de Chimbote, en el año 2022?

El estudio en el campo teórico se justifica por su relevancia, dado que se redactan premisas teóricas, y como resultado se obtienen el conocimiento sobre la relación entre liderazgo directivo y calidad de servicio educativo, conocimiento del contexto que fue fundamental en el trabajo de los administradores e instructores en una variedad de establecimientos educativos.

En cuanto a la justificación en el campo metodológico, brinda herramientas validadas y confiables que sirvieron de referencia para futuros estudios que traten como tema las variables que se investigan; adicionalmente, a nivel práctico, dado que los encontrados sirven como antecedentes para en años posteriores puedan emplearse como artículos que anteceden a otros estudios, mientras que a su vez las conclusiones sirvieron de referente para otros estudios que consideren incluir las variables de estudio.

Finalmente, el estudio explica su aporte práctico tomando como método la realización de sugerencias que incrementen una cultura de liderazgo en los establecimientos educativos que propicien una mejora continua del servicio que se brinda.

Ante lo señalado, se tiene como objetivo general: determinar la relación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022. En cuanto a los objetivos específicos, se plantea inicialmente el identificar el nivel del liderazgo directivo y luego el de la calidad de servicio educativo; en cuanto a los objetivos de relación, se tiene el establecer la relación entre el liderazgo directivo y dirección institucional, soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con la familia, uso de la información y recursos para el aprendizaje.

Como hipótesis de la investigación se plantea: H_i : Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022. Como hipótesis específicas:

II. MARCO TEÓRICO

En la presente pesquisa se tiene como antecedentes de estudio, a nivel internacional a Ríos, González, Prieto y Moreno (2017), quienes tuvieron como propósito encontrar la incidencia del liderazgo directivo en la mejora escolar, esto como un elemento de calidad en el servicio educativo, empleando para ello un diseño de teoría fundamentada. En el estudio participaron cuatro instituciones educativas oficiales de Bogotá, esto para indagar sobre el liderazgo directivo y los efectos percibidos por docentes, estudiantes y los propios directivos. Los hallazgos demostraron que en el establecimiento educativo se ve una fuerte correlación entre variables, lo que podría brindar información útil para mejorar los aprendizajes de las instituciones educativas. En el estudio se demuestra como el líder directivo es primordial el éxito o fracaso en el ejercicio escolar.

Entre tanto Acuña y Bolívar (2019), tuvieron como propósito establecer relación entre estilos de liderazgo directivo y el modelo de gestión educativa en Colombia, esto por medio de un diseño no experimental y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 47 docentes, los cuales fueron evaluados por medio de un cuestionario. Entre los principales hallazgos se pudo conocer que, mediante un valor r igual a 0.353 y un p – valor inferior al 5%, se pudo concluir la relación entre las variables en estudio. En estudio demuestra que la labor que ejerce el líder directivo, se encuentra asociado al desempeño de la gestión educativa, por tanto, el servicio que se ofrezca depende de las acciones del líder.

Por su parte Maya, Aldana e Isea (2019), tuvieron como propósito conocer el grado de asociación entre liderazgo directivo y la educación de calidad en Venezuela, basándose en un estudio correlacional, de un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo constituida por 78 docentes, los cuales respondieron preguntas de 2 cuestionarios. Entre los principales hallazgos se pudo conocer que existe un bajo nivel de correlación entre las variables, esto debido a un valor R igual a 0.221. En el estudio se demuestra como la calidad del servicio educativo, está dispuesta por las acciones que toma el líder para mejorarla.

Paternina (2021), en su estudio pretendió medir la influencia del liderazgo del director en la calidad educativa de un establecimiento educativo de Panamá,

estableciendo para ello un diseño correlacional y transversal. Trabajó con una muestra de 37 docentes, quienes respondieron un cuestionario. Los hallazgos demostraron que el liderazgo del director presenta una gran influencia en la calidad educativa, esto debido a un valor Rho igual a 0.574 y un p – valor inferior al 5%. En el estudio se destaca la asociación del líder directivo con la calidad educativa que se ofrece a la plana estudiantil.

Por su parte Bolívar (2020), desarrolló una revisión teórica sobre el liderazgo educativo y su rol en la mejora educativa, destacando sus posibilidades y limitaciones en España. La investigación sobre eficacia y mejora en las escuelas ha enfatizado el papel crucial que juega la administración en la organización de prácticas pedagógicas sólidas en los establecimientos educativos y desarrollo de resultados de aprendizaje. Se propone hacer una evaluación actual de los estudios sobre cómo el liderazgo educativo es un componente principal para mejorar el desempeño. Como resultado, el perfil de gestión directivo se está ampliando para incluir el liderazgo pedagógico. Concluyéndose que existe liderazgo para el aprendizaje que va más allá de la dirección y debe expandirse de manera dispersa, a través del liderazgo de los docentes y las comunidades profesionales de aprendizaje, para alcanzar su máximo potencial.

Entre tanto, en el plano nacional Yangali y Torres (2020), tuvieron como propósito en su estudio el conocer el impacto del liderazgo directivo en el aprendizaje estudiantil, empleando un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y de un diseño no experimental. Las muestras estuvieron conformadas por 20 docentes y 20 estudiantes, quienes respondieron cuestionarios. Los principales hallazgos demostraron un valor Rho de Spearman igual a 0.205 y un p – valor menor a 0.05, concluyéndose la existencia de la relación entre las variables. En el estudio se demuestra que las acciones que toma el líder directivo, también se encuentran asociados al nivel de aprendizaje de los estudiantes, dado que implica que el líder busque estrategias para mejorarlas.

Así también Baca (2020), quien en su estudio tuvo como propósito el establecer una relación entre el liderazgo directivo y la calidad educativa en un establecimiento educativo de Trujillo, basándose en un enfoque cuantitativo, de

alcance descriptivo – correlacional. Los participantes del estudio lo conformaron 28 docentes, los cuales fueron evaluados mediante 2 cuestionarios. Los hallazgos demostraron que el 85.71% manifiesta que el liderazgo es eficiente; por otro lado, un 75% afirma que la calidad educativa también es eficiente. En conclusión, con un valor Rho igual a 0.850, se corroboró que existe relación entre las variables en mención. En el estudio se concluyó como el liderazgo directivo presenta un alto grado de asociación con la calidad de educativa.

Del mismo modo Encalada (2019), tuvo como propósito analizar la asociación entre liderazgo directivo y calidad educativa, basándose en un diseño no experimental. La población fue de 56 docentes, los cuales fueron evaluados mediante 2 cuestionarios, los cuales arrojaron resultados, entre los principales se conoció un valor Rho igual a 0.488 y un p – valor inferior al 5%, concluyéndose que existe una asociación significativa entre las mencionadas variables. Al igual que el estudio anterior, también se destaca el papel del líder directivo en la calidad educativa de una institución.

Así también Malaver (2018), buscó medir la asociación entre calidad educativa y liderazgo directivo en una institución educativa de Cajamarca, basándose en un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 2 personal administrativo, 8 docentes y 60 estudiantes, los cuales respondieron a 2 cuestionarios. Los hallazgos demostraron mediante un valor Rho igual a 0.475 y un p – valor menor a 0.05, que existe una relación moderada. En el estudio se demuestra como la calidad educativa, su éxito o fracaso, está asociado también a un buen o mal liderazgo directivo.

Por su parte Manes (2019), tuvo como propósito establecer la relación entre estilos de liderazgo directivo y gestión pedagógica que ejercen los docentes de una I.E de Huaral, empleándose para ello una metodología basada en un diseño descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por 3 directivos, 18 docentes y 84 estudiantes, a quienes se les suministró un cuestionario conformado por 36 ítems. Finalmente, los principales hallazgos demostraron que, existe relación entre las variables de estudio, esto debido a un valor Rho igual a 0.714. El estudio destaca como el líder directivo se encuentra asociado a

la gestión pedagógica de una institución educativa, por tanto, esto dice mucho de la calidad de servicio que se ofrece.

A nivel local se tiene a Sáenz (2018), tuvo como propósito analizar el grado de asociación entre liderazgo pedagógico con calidad educativa, basándose para ello en un diseño correlacional. Los participantes fueron 22 docentes, quienes respondieron un cuestionario, cuyo procesamiento estadístico destacó el resultado de la existencia de una correlación ($r_s = 0.463$) entre las variables en estudio. Al igual que las otras investigaciones, el líder pedagógico, en donde se incluye tanto al director como el docente, se encuentra asociado a calidad del servicio educativo. El liderazgo en según algunos escritores podría ser el puente utilizado por algunas personas para influir en el actitudes y comportamientos de los miembros para poder alcanzar los objetivos institucionales.

En cuanto a teorías de la variable liderazgo directivo, se considera como autor a Weinstein y Hernández (2014, citado en Baca, 2020), creen que se relaciona con un ambiente progresista que tiene un impacto significativo en el avance de la educación, y que este se basa en la práctica de la inclusión y de responsabilidades para toma de decisiones en la institución. Tomando como referencia esta definición, se hace manifiesto que el liderazgo directivo nace para brindar una mejora continua y una guía a todos los colaboradores, encaminándolos al logro de las metas planteadas.

La dinámica de la posición de liderazgo dentro de un grupo, así como las formas específicas en que un líder puede fomentar la eficiencia del equipo, se investigan en los estudios de liderazgo que se centran en los procesos grupales. Este proceso se relaciona principalmente con la devoción de los miembros del grupo, su confianza en sí mismos en su capacidad para lograr el éxito en los proyectos, el nivel de confianza y sinergia que existe entre los miembros del grupo y la eficacia con la que se organiza el trabajo del grupo entre sí y sus miembros.

Por su parte, el Ministerio de Educación (2015) corresponde a un conjunto de procedimientos que deben organizarse de acuerdo con las necesidades de las instituciones para que sean sostenibles y adaptable para cada uno de los integrantes que conforman la institución, se encuentren en la capacidad de implementar las mejoras y cumplir con las expectativas académicas de los

estudiantes. Algunos académicos tienden a relacionar el término liderazgo con la importancia de tener una visión. Se cree que un buen liderazgo es aquel que puede llegar a tener una visión clara y así ser capaz de transferir esa visión a miembros.

Debido a que las percepciones de calidad del servicio difieren entre ambas partes, las discusiones relacionadas con las partes interesadas en la educación muestran que las percepciones de un cliente sobre la calidad de los servicios difieren de las de otros clientes y, por lo tanto, la disparidad en términos de estimación de calidad del servicio. También cabe señalar que, las percepciones sobre calidad del servicio cambian en el tiempo, especialmente en los niveles educativos, donde las experiencias de los estudiantes son variadas y continuas a lo largo de los años de estudio.

Bonofer (2017) y Liu & Hallinger (2018), concuerdan que este entorno se caracteriza por la descentralización de la toma de opiniones y la capacidad de poder desenvolverse por su cuenta para que estén en la capacidad de mejorar la forma en que se han hecho las cosas hasta ahora. El desarrollo de líderes se refiere al desarrollo de una persona individual, mientras que el desarrollo de liderazgo se refiere a una dimensión colectiva de desarrollo que ocurre dentro de diferentes grupos (Van Velsor et al., 2010, citado en Kjellström, Törnblom, & Stålné, 2020).

El liderazgo se define como el proceso de mover a personas en una dirección planificada motivándolas a actuar por medios no compulsivos. Esta definición enfatizó el papel del líder en mover a los integrantes de su organización hacia el logro de objetivos comunes. Esto significa que los líderes no deben solo dirigir a las personas para que hagan el trabajo, sino ayudarlos a moverse motivándolos de una manera que los anime a tener una actitud productiva hacia el trabajo. Cabe señalar aquí que tales definiciones consideran el liderazgo como un arte que requiere varias habilidades para comprender a los demás y tratarlos sabiamente. Enfatiza tanto la dirección como los roles influyentes de liderazgo. De manera similar, se ha definido el liderazgo como el proceso de dirigir e influir miembros de la organización para que se apropien de las actividades y programas de la organización.

Por su parte, Cullen-Lester, Maupin & Carter (2017), menciona que el desarrollo de un líder educativo puede desencadenarse y formarse a partir de una variedad de actividades en el rol y la organización actuales, como educación formal, programas de desarrollo de líderes, entrenamiento, tutoría, trabajo en equipo, trabajo en red, aprendizaje no estructurado en el trabajo y cambios en el rol y las tareas. Muchas de las experiencias se crean en el lugar de trabajo, pero aprender de los encuentros en la infancia o en la vida privada también puede formar líderes (Lacerenza, Marlow, Tannenbaum, & Salas, 2018). Sin embargo, el liderazgo tiene un papel único: guiar a las personas hacia lo que es bueno en este mundo y en el mundo. Lo sucesivo. Esto significa que el liderazgo no sólo se ocupa de los meros objetivos de la organización en el contexto de su trabajo diario.

Algunas experiencias y situaciones que conducen al desarrollo de un líder ocurren por casualidad o incluso por situaciones negativas, como perder el trabajo o ser maltratado (Cullen-Lester, Maupin, & Carter, 2017). El interés principal del estudio son aquellas experiencias de desarrollo que los gerentes senior, los profesionales de recursos humanos y los consultores, así como los individuos, pueden trabajar deliberadamente para introducir y mejorar. En ese sentido, el liderazgo es un proceso en el que una persona inspira a otros a lograr un objetivo y guía a la organización de una manera que la hace más cohesiva y coherente. Por tanto, resultados pueden lograrse mediante la aplicación de características de liderazgo como valores y creencias; personaje; conocimiento; ética; y habilidades.

Por lo tanto, el liderazgo es un proceso de guía más que de dirección. El liderazgo en este contexto podría ser el proceso de orientar e influir en los miembros de la organización para que demuestren iniciativa y amor por la trabajo que realizan como una especie de culto hacia el logro de objetivos comunes de la organización. Al hacerlo, los líderes y miembros podrán alcanzar la felicidad en ambos mundos. El liderazgo tiene algunas funciones únicas, ya que se ocupa de los asuntos mundanos, así como de dar consideración al más allá.

De acuerdo a da Silva, de Souza, Fagundes & Pinto (2021), mencionan que el liderazgo consiste en el aprendizaje grupal y una construcción significativa de conocimientos, es decir, todos los participantes comparten creencias, opiniones,

información y práctico debate sobre temas de interés para el grupo y quienes depende del mismo. Bisaso & Hölttä (2017), argumenta que se traduce en generar ideas de forma conjunta; buscar analizar y dar sentido al trabajo a la luz de posturas compartidas y la búsqueda de la información; desarrollar y ejecutar acciones que nazcan de estas posturas. Implica que el liderazgo es socialmente construido y culturalmente sensible.

Por tanto, es la capacidad de una persona para mediar entre comportamiento, pensamientos y actitudes de los demás, al ser responsable de dirigir la dirección de la empresa, así como la responsabilidad de lo que otros ven e imaginan sobre lo que está por venir y cómo lograrlo. La preparación para el liderazgo ha sido identificada como un componente esencial de la educación de los profesionales de la educación para mejorar el desempeño de estos.

Por su parte, Daniëls, Hondeghem & Dochy (2019), mencionan que no implica una división líder/seguidor, ni apunta hacia el potencial de liderazgo de una sola persona. Es dentro de esta tradición teórica donde se ubica más claramente la idea de liderazgo docente. Si bien las teorías del comportamiento reconocen que los líderes conservan estilos específicos, que se categorizan de acuerdo a la forma en que desarrollan su trabajo como líderes, proponen los siguientes estilos de liderazgo: los sistemas políticos como autoritario, también se tiene el liderazgo de tipo democrático (Bernasconi y Rodríguez, 2018; Fíaz, Su & Saqib, 2017; Ordoñez, Boteelo & Moreno, 2017). Para asegurar la sostenibilidad dentro de la educación, se requiere un cierto estilo de liderazgo. La literatura destaca dos conceptos principales: 'liderazgo transformacional', que se centra en la profesionalización de los docentes, y 'liderazgo pedagógico/instruccional', que tiene en cuenta los desafíos institucionales que enfrentan las organizaciones.

En cuanto a las dimensiones del liderazgo directivo, Weinstein y Hernández, 2014, citado en Baca, 2020), en primera instancia se tiene la visión de futuro, se refiere a formación de la iniciativa directiva con la consigna de ofrecer solvento y motivación al personal, esto para que trabajen en conjunto con el fin de lograr lo trazado en la institución. De acuerdo a Salvador y Sánchez (2018), alcanzar la excelencia en esta dimensión también se refleja en una mejora en todo el proceso de seguimiento y en el trabajo compartido, lo que genera, a parte de la

ejecución de actividades, también asegurar que estén estrechamente relacionadas con los objetivos y posibilidades de cumplimiento. Se cree que el liderazgo es una actividad generalizada que a menudo requiere la asunción de responsabilidad, el ejercicio de la autoridad y la transferencia de poder (Fernández & Carrasco, 2019). El propósito principal de un líder es guiar, dirigir y alentar a sus seguidores hacia logro de metas, objetivos individuales y corporativos (Barbón & Fernández, 2018).

Se tiene también la dimensión desarrollo de personas, que supone potenciar conocimientos y habilidades en el personal de la escuela para lograr los objetivos de la escuela, además del compromiso sugerido en el que se especifica qué circunstancias serán necesarias para continuar llevándolos a cabo (Incio & Capuñay, 2017). De acuerdo a Wiewiorka (2010, citado en Baca, 2020), como resultado, esta dimensión se ocupa de la idoneidad del líder en términos de potenciar los talentos y habilidades que poseen los participantes para buscar ser más eficaces. El proceso de persuadir a sus seguidores para que entiendan y estén de acuerdo sobre lo que se debe hacer y cómo se debe lograr, así como el proceso de ayudar a los esfuerzos colectivos e individuales para alcanzar un objetivo o meta compartida, es lo que ellos consideran liderazgo (Topete, Reyes, & Trejo, 2017). Significa mantenerse al día con los últimos conocimientos en enseñanza, contenido y teoría organizacional. Significa motivar y educar. Significa mantener a raya a las fuerzas externas improductivas, incluso hostiles, y significa apoyar el cambio social que aumentará el aprendizaje de todos los estudiantes. Significa abogar externa e internamente por el aprendizaje de los estudiantes.

Entre tanto, la dimensión diseño y planificación organizacional, que demuestra que es la introducción de regulaciones laborales que anima a los empleados a estar más motivados y mejorar sus habilidades en el lugar de trabajo. De acuerdo a Leithwood (2009, citado en Baca, 2020), está referido al logro de objetivos, los cuales son reconocidos por los líderes educativos en una institución, en tal sentido, los directores concentran sus esfuerzos en rediseñar el ambiente de trabajo y construir relaciones con otros profesionales dentro de este marco. De acuerdo a López y López (2019), para generar un ambiente de trabajo saludable para que las personas se sientan cómodas y animadas a esforzarse por lograr

sus objetivos, se cree que el líder debe ser quien determine los roles y obligaciones de sus seguidores de manera razonable. Se espera que este cambio genere o potencie acciones de liderazgo estratégico, lo que permitirá diseñar más y mejores soluciones contextualizadas para las respectivas escuelas. En particular, se necesitan nuevos instrumentos de gobernanza, que se caractericen por un mayor grado de autonomía y rendición de cuentas. Estos instrumentos están destinados a ayudar a los políticos y administradores escolares a utilizar aspectos específicos del desarrollo escolar como mecanismos de garantía de calidad.

Por último, está la gestión del proceso de enseñanza y aprendizaje. Este es un aspecto centrado en un mayor desarrollo y mejora de la metodología mediante la cual se lleva a cabo la educación, misma que está basada en el contexto en el que se desarrolla, y de acuerdo a Weinstein & Hernández (2014, citado en Baca, 2020), desde esta perspectiva, es fundamental que la cabeza de la institución, considerado como líder, también tenga consideración la actividad de dar seguimiento a las actividades que realizan sus colaboradores al interior de la casa de estudios. El término se refiere a impactos directos e indirectos, pero no menciona el éxito o fracaso del proceso o el logro del objetivo (Ferreira, 2021).

Al mismo tiempo, sabemos que el éxito del liderazgo depende de la elección y combinación de diferentes estilos de liderazgo, así como de la situación y el contexto específicos que subyacen a esas combinaciones particulares. En cambio, la formación y las prácticas de liderazgo deben estar relacionadas con los resultados esperados, las variables del proceso que conducen al aprendizaje de los estudiantes, así como el contexto que permite mejores resultados académicos. Como consecuencia, surge un problema familiar en un nuevo contexto, es decir, si, y cómo, el conocimiento teórico sobre el liderazgo efectivo puede transformarse en prácticas de liderazgo que sean relevantes para el contexto escolar. Desde hace bastante tiempo, se observa una división significativa entre la adquisición de conocimientos de liderazgo basados en la investigación y su uso real en el sitio por parte de los directores de las escuelas.

Desarrollando la teoría sobre calidad de servicio educativo, se tiene como autor bandera a Díaz (2017, citado en Baca, 2020), quien manifiesta que es la

determinación y selección de acciones que la institución debe identificar como posibles retos a cumplir para la superación de sus objetivos, esto a partir del diseño y ejecución de estrategias de carácter institucional, que tenga como fin el cumplimiento de expectativas académicas. Para el Ministerio de Educación (2015), implica la creación de actividades de mejora en el proceso educativo que le han sido asignadas, que integran la calidad educativa, siendo un requisito para la prestación de servicios educativos de calidad. En ese sentido, las personas deben alcanzar un alto nivel educativo para afrontar los retos del progreso humano, así como para cumplir con las responsabilidades de un ciudadano responsable y tener la capacidad de seguir capacitándose a lo largo de su vida (Quispe, Barbosa, Gonzales & Cacho, 2021).

En consecuencia, de acuerdo a Filges, Dietrichson, Viinholt & Dalgaard (2022), cuando se trata de la calidad educativa, está directamente relacionada con la contribución de los estudiantes, padres y docentes al avance del progreso humano, siendo muy necesario llevar a cabo reuniones en donde se expongan las propuestas, mismas que deben apuntar a solventar las necesidades de quienes requieren del servicio educativo (Kouchaki & Motaghi, 2017). Favorece el alcance de información referido a lo que se pretende enseñar y aprender, según el horario establecido, y favorece la armonía entre el individuo y el entorno social, según el horario establecido (Misaii, Khoshdel, Zareiyan, & Mohammadimehr, 2019). Por lo tanto, la variable debe convertirse indiscutiblemente y ser reconocida como un valor social al alcance de quienes esperan el servicio educativo, ya que de lo contrario no sería calidad en sí misma (Asefi, Delaram & Deris, 2017).

De acuerdo a Tong-ngern, Suwannatachote, Dechpichai & Isaramalai (2020), concuerdan en que la preparación profesional comienza con la calidad de la educación, que para lograr un buen desempeño, cada individuo debe estar en la capacidad de identificar lo que desea aprender de una manera que le permita obtenerlo, así como adoptar una actitud crítica frente a lo que el entorno le ofrece. Además, deben desarrollar una fuerte responsabilidad de carácter social, con el fin de superarse y lograr el bienestar tanto personal como social (Khattab, 2018). No menos importante debido a un aumento en la base de evidencia empírica de

las acciones de liderazgo escolar como un componente central de la garantía y el desarrollo de la calidad escolar.

Desde una perspectiva más técnica, el SINEACE (2021), manifiesta que el propósito que un servicio educativo será de calidad cuando se brinde garantías a la sociedad, de cada una de las casas de estudio proporciona servicios de alta calidad mediante la recomendación de acciones que permitan atender las debilidades que se hayan identificado previamente en los resultados obtenidos a través de evaluaciones autoadministradas o proporcionadas externamente (Ko & Chou, 2020).

Así, demostrando la necesidad de adaptación de las instituciones de educación, para atender los intereses de todos los actores, desde la perspectiva de una mayor capacidad de receptividad, rendición de cuentas y satisfacción de requisitos superiores, la institución y los sistemas educativos se ven presionados a trasladar su enfoque del crecimiento cuantitativo a un énfasis en la calidad.

Los aspectos que permiten demostrar un desempeño educativo de calidad se relacionan, en primer lugar, con el concepto de calidad educativa basada en el nivel óptimo de información que se comunica y se pone a disposición de todos los actores del sistema. La educación, y este aspecto a su vez, es gestionado por quienes manejan la información relevante, la utilizan con eficacia y enfrentan obstáculos relacionados con lograr una educación adecuada (Balyer & Oskan, 2017). Las formas de mejorar el desarrollo de los líderes escolares, en particular las actividades de aprendizaje durante su educación, requieren una atención de investigación sustancialmente mayor. Sin embargo, varios estudios han demostrado que las actividades de aprendizaje basadas en el aprendizaje basado en problemas y la investigación y acción pueden promover el aprendizaje de doble circuito de los líderes escolares y las acciones basadas en nuevos conocimientos en su práctica de liderazgo.

Otro aspecto a evaluar son los factores, indicadores y estándares propuestos como algo indispensable a ser cumplidos, puesto que estos inciden directamente en el proceso de enseñanza y aprendizaje (Rabaa, Aboubakr, Hala & Bayoumy, 2022); específicamente, se dice se deben expresar las propuestas que se prevé cumplir a través de la gestión de la institución, pero los indicadores reflejan los

comportamientos que son a la vez visibles y cuantificables (Ramya, Kowsalya & Dharanipriya, 2019). Para lograr una mejor calidad educativa, se requiere, por tanto, diseñar criterios de análisis que permitan saber su evolución a nivel de gestión y avances de cumplimiento de objetivos (Balyer & Oskan, 2017).

Otras investigaciones y estudios han señalado que la provisión de una educación de buena calidad depende de muchos factores tales como: cultura organizacional de alta calidad de un establecimiento educativo, enfoque particular en la educación, cuerpo docente competente involucrado en el desarrollo profesional continuo de los estudiantes, experiencia específica de docentes del área, y el enfoque que tiene la gestión educativa en su rápido perfeccionamiento

En cuanto a las dimensiones de la calidad de servicio educativo, Díaz (2017, citado en Baca, 2020), en primer instancia menciona a la dimensión dirección institucional, como se ha dicho, se refiere a la actividad de colaborar dentro de una casa de estudio, es decir, de acuerdo a Díez, Villa, López & Iraurgi (2020), mencionan que se está desarrollando una visión compartida de cómo debe llevarse a cabo la gestión educativa para lograr la mejora continua en el proceso de enseñanza y aprendizaje, cumpliendo al mismo tiempo con los requisitos completos de formación perteneciente a un estudiante. La mencionada dimensión destaca que para la administración eficiente de una casa de estudios es fundamental mantener siempre una línea donde se destaquen cuales son los retos a superar y que todos compartan una sola visión, esto en función de las cambiantes necesidades educativas del entorno y de la demanda de cada año de una mayor nivel de actuación (Ingersol, Sirinides & Dougherty, 2018).

Frecuentemente, se ha argumentado que la calidad de la educación depende del estado del entorno y de las condiciones bajo las cuales una institución lleva a cabo tareas específicas, así como de los estándares específicos de un campo de estudio en particular. Numerosas investigaciones han establecido que la calidad de la educación y sus componentes no pueden generalizarse ni organizarse según un patrón preestablecido.

Se tiene también la dimensión soporte al desempeño de los docentes, se refiere a aquellos sistemas y/o procedimientos desarrollados al interior de la institución,

con el objetivo de orientar la enseñanza para que desarrollen las competencias establecidas en el currículo académico (Rizvi, Akhtar, Mubasher & Nabi, 2020); es decir, la mencionada dimensión reconoce que al desempeño de los docentes se les debe dar un seguimiento, esto con el fin de identificar debilidades y que puedan recibir una capacitación contante de acuerdo a las necesidades del contexto académico (Ahmady, Yazdani, Hosseini, Rokhafroz & Gilavand, 2019).

En cuanto a la dimensión trabajo conjunto con la familia y la comunidad, refleja las acciones que facilitan la colaboración entre padres de familia y la sociedad cercana a la institución, para fortalecer el proceso educativo, así como la reafirmación del compromiso y la identidad de cada uno de sus hijos, esto con el propósito de que la comunidad siga creciendo y prosperar (Rafati, Arbabisarjou & Dastyar, 2021). En esta visión, para que exista coherencia entre los conocimientos que se nutren en los estudiantes al interior de la casa de estudios y las necesidades de sus familias y la comunidad, es fundamental la incorporación de la familia y la comunidad al sistema educativo (Alagón, 2020).

En las últimas décadas ha surgido la necesidad de crear y desarrollar mecanismos para regular la calidad de los servicios educativos y de ciertos otros tipos de universidades. Los servicios educativos se refieren a los servicios que las instituciones educativas deben brindar a los docentes para mejorar la calidad y promover su eficacia dentro de la estructura educativa. Los servicios educativos son aquellos servicios que apoyan y sientan las bases para la implementación de la política educativa, el logro de las metas institucionales y la promoción de la eficacia del sistema educativo en su conjunto.

En relación con la dimensión 'uso de la información', se refiere a la aplicación de la información recopilada durante el proceso de seguimiento y evaluación para identificar los factores que promueven o impiden la captación y el desarrollo de las capacidades necesarias para implementar las intervenciones. (Rojas & Achata, 2020). En este sentido, la provisión de conocimiento es fundamental en la búsqueda de la mejora continua de la calidad educativa. Realiza un proceso académico, evalúa sus resultados frente a criterios y factores cuantificables, e identifica recomendaciones que se deben tomar para asegurar el nivel de educación. acreditado (Yábar, 2019).

Dado que durante más de un siglo la educación ha utilizado la tecnología para extender y desarrollar diversos procesos en el sistema educativo, la aparición de las nuevas tecnologías ha despertado el interés por adquirir conocimiento a través de diferentes modos de presentación del conocimiento, no es de extrañar que inspirara. La educación basada en tecnología es posible hoy en día en las universidades de los países desarrollados.

Las escuelas inteligentes han dado un salto adelante con el aprendizaje virtual. El aprendizaje y la formación a distancia en línea es una de las nuevas formas de educación del nuevo milenio. A medida que los entornos de aprendizaje evolucionan a principios del siglo XXI, las personas y las sociedades están asignando una mayor responsabilidad a las instituciones educativas y sus estructuras tradicionales para aumentar las necesidades educativas. Diversas tecnologías de la información y la comunicación hoy en día tienen la capacidad de facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

También hay evidencia de que la tecnología de la información ofrece un método inflexible para el desarrollo profesional docente. Por ejemplo, un estudio titulado "Perspectivas de los estudiantes sobre la ciencia durante la transición de la licenciatura a entornos ricos en tecnología". Los estudiantes de secundaria estaban frustrados por la falta de acceso a computadoras y otras tecnologías de la información, pero disfrutaron del curso gracias al esfuerzo de sus profesores de ciencias.

El uso de la información o tecnología de la información se refiere al proceso de conocimiento y cómo se aplica, procesa, comunica y prepara la información en ese proceso. TI es el uso de computadoras y telecomunicaciones para recolectar, organizar, almacenar, publicar y usar información en forma de sonidos, imágenes, letras, números, etc. El gran cambio causado por TI es la fuente del cambio fundamental en la clase.

El cambio más importante es que la tecnología ha empoderado a los estudiantes para resaltar información fuera del aula, aumentando su motivación para aprender. Una de las funciones de los sistemas de información en la educación es garantizar que tengamos la información que necesitamos cuando la necesitamos. Debemos tratar de anticiparnos a la información que necesitamos

para poder acceder a ella cuando la necesitemos. Algunos predicen que la tecnología de la información conducirá al desarrollo de una "aldea global", mientras que otros predicen que las nuevas tecnologías de la información contribuirán a la solidaridad internacional (comprensión mutua), la paz y la hermandad. Otros ven la tecnología como un factor que fortalece la independencia y promueve la democracia.

Algunos ven la tecnología como un factor liberador para las masas del Tercer Mundo. Por lo tanto, creemos que la información a través de los principales sistemas de comunicación debe ser el objetivo, pero los países en desarrollo enfrentan problemas estructurales y de comportamiento, además de un difícil acceso a la tecnología. Frente a la tecnología TI. El desempeño de estas tecnologías depende de factores políticos, culturales, económicos y tecnológicos, el grado de avance del software y la calidad de su institucionalización y uso.

Finalmente, está la dimensión de la infraestructura y los recursos para el aprendizaje. Se refiere a aspectos como estándares de seguridad, aspectos materiales y ubicación de la universidad cuando se refiere al apoyo al proceso académico. El desarrollo de habilidades se posibilita al prestar mucha atención al proceso educativo en sí y a las demandas de estudiantes y docentes (Quispe, Zevallos Solis, & Sangama, 2020).

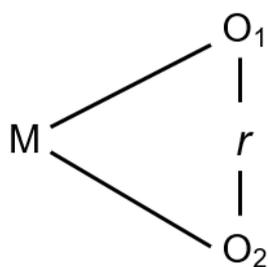
De esto, podemos concluir que la calidad de los servicios educativos que brindan las instituciones educativas es un concepto complejo basado en diferentes visiones, y es difícil formular una definición unificada. La pregunta surge de considerar, como parte de la investigación, la calidad de varios factores representados por la calidad de los estudiantes, docentes, personal de apoyo e infraestructura, el proceso de enseñanza y aprendizaje, y los resultados alcanzados. B. Cubre todos los aspectos de la vida escolar en términos de número de estudiantes integrados al mercado laboral, proyectos ganados e implementados, etc.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se basó en un tipo de investigación básica y también se utilizó un enfoque cuantitativo. Esta es, según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), una estrategia dirigida a recolectar datos y luego analizarlos. Se deriva de métodos deductivos que utilizan supuestos teóricos y resultados estadísticos para realizar comprobaciones y validar hipótesis.

El diseño utilizado en este estudio fue no experimental, inherentemente destinado a no manipular variables o tener implicaciones prácticas. Además, debido a su naturaleza temporal, el estudio fue transversal al estar enfocado en un punto o período de tiempo específico (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). También, el estudio fue de nivel descriptivo correlacional, dado que el propósito del mismo es establecer y conocer el grado de relación entre dos o más variables. El esquema del diseño de investigación se presenta a continuación:



Donde:

M = Padres de familia del CEBE de Chimbote

O1= Observación de la variable liderazgo directivo

O2 = Observación de la variable calidad de servicio educativo

r = relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Liderazgo directivo, está relacionado con un ambiente progresista que tiene un impacto significativo en el avance de la educación, y que este se basa en la práctica de la inclusión y de responsabilidades para la toma de decisiones en

la institución. Tomando como referencia esta definición, se hace manifiesto que el liderazgo directivo nace para brindar una mejora continua y una guía a todos los colaboradores, encaminándolos al logro de las metas planteadas (Weinstein y Hernández, 2014, citado en Baca, 2020).

Variable 2: Calidad de servicio educativo, es la determinación y selección de acciones que la institución debe identificar como posibles retos a cumplir para la superación de sus objetivos, esto a partir del diseño y ejecución de estrategias de carácter institucional, que tenga como fin el cumplimiento de expectativas académicas (Díaz, 2017, citado en Baca, 2020).

Definición operacional:

Variable 1: El instrumento utilizado para medir el nivel de la variable liderazgo directivo fue un cuestionario de 16 ítems que cubría las dimensiones de visión de futuro, desarrollo de recursos humanos, diseño y planificación organizacional y gestión de procesos de enseñanza y aprendizaje.

Variable 2: Los instrumentos utilizados para medir el nivel de calidad del servicio educativo fueron cuestionarios, que abarcaron aspectos de gestión institucional, apoyo al desempeño educativo, cooperación con las familias, uso de la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje, estuvo conformado por 20 ítems.

Respecto a las dimensiones que integran cada variable:

Refereido a la variable liderazgo directivo, Weinstein y Hernández (2014, citado en Baca, 2020), postula como dimensiones: Visión al futuro, desarrollo de personas, diseño y planificación organizacional y la gestión de proceso de enseñanza y aprendizaje.

En cuanto a la variable 'calidad del servicio educativo', Díaz (2017, citado en Baca, 2020) describe como dimensión la gestión institucional, el apoyo al desempeño educativo, la colaboración con las familias, el uso de la información y la infraestructura, y los recursos para el aprendizaje.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es un universo de temas relacionados con el contexto estudiado. Por tanto, puede editarse en su conjunto o con partes representativas, denominadas muestras, según el interés del contexto (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). En este estudio se utilizó como población básica a 172 tutores del centro de educación básica especial, y la distribución es la siguiente.

Nivel educativo	Nº de padres de familia
Nivel inicial	32
Nivel primaria	140
Total	172

Fuente: Registro de matrícula de un Centro de Educación Básica Especial de Chimbote.

La muestra es el subgrupo que es representativo de una población y se eligió según varios tipos de métodos de muestreo; también es el subgrupo con el que se trabajaron y analizaron las características relacionadas con un fenómeno de investigación, como es el caso de la muestra (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). Para el caso del presente estudio, la muestra se encontró conformada por el total de padres de familia de los estudiantes de nivel inicial, sumando entonces 32.

El muestreo para la elección de la muestra representativa de la población fue el no probabilístico, el cual tiene como propósito obtener la muestra sin que todos los sujetos de la población tengan las mismas posibilidades de ser tomados en cuenta en la misma, también se considera como a conveniencia del investigador (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó la encuesta como técnica de análisis, especialmente para ambas variables. Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), la encuesta consta de una serie de preguntas destinadas a identificar las características clave del campo de investigación.

De acuerdo a Sánchez, Reyes y Mejía (2018), el cuestionario implica el uso de un formulario, ya sea escrito o impreso, que contiene una secuencia de

preguntas, ya sea con opción múltiple o opciones abiertas, para que los participantes respondan. Para efectos, se optó por emplear el cuestionario para la variable liderazgo directivo, el cual se compone de un total de 16 interrogantes, distribuidos por las 4 dimensiones de la variable, teniendo a la escala Likert como medida, las cuales son siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), además, la aplicación tiene una duración de 20 minutos. En cuanto al baremo estos fueron: bajo (16 – 37), regular (38 – 59) y alto (60 – 80). Del mismo modo, para calidad de servicio educativo el cuestionario estuvo conformado por 20 interrogantes, teniendo la misma escala de medida de Likert, considerándose como baremo: inadecuado (20 – 46), regular (47 – 73) y alto (74 – 100) .

En cuanto a la validación, de acuerdo a Sánchez, Reyes y Mejía (2018), es el resultado de la amplitud de su rigor científico, se considera como una categoría distinta de investigación, completa con sus propios rasgos y métodos. La validación de un instrumento científico es el foco de este estudio, que pretende ofrecer una metodología para el proceso. Para el presente estudio, ambos documentos fueron evaluados por 3 expertos, los cuales fueron especialistas en el tema objeto de estudio, con la finalidad de verificar su contenido y dar su autorización profesional para poder aplicarse en la población que se considera en esta investigación.

De acuerdo a Sánchez, Reyes y Mejía (2018), la confiabilidad del instrumento, está referida al grado en que el uso del instrumento varias veces para las mismas unidades de estudio, manteniendo todas las demás variables, sigue siendo coherente con la obtención de los mismos hallazgos cada vez. Para el presente estudio, el proceso de confiabilidad de los instrumentos tuvieron como paso inicial la aplicación de la encuesta piloto a 8 personas con características similares a la muestra en estudio, los resultados fueron procesados estadísticamente aplicando la prueba Alfa de Cronbach, con ello se pudo obtener un coeficiente de 0.081 para uno de los instrumentos.

3.5. Procedimientos

En primera instancia se envió ambos instrumentos a los especialistas validadores, con el fin de que puedan analizar la pertinencia y coherencia de su

contenido, para posteriormente puedan validar los documentos; posterior a ello se procedió a calcular la confiabilidad estadística, consiguiéndose una alta confiabilidad. Certificados los instrumentos, se envió una solicitud al director del CEBE, con el propósito de que se autorice el estudio en la institución; posterior a ello, con la obtención de la autorización, se pudo aplicar cada uno de los instrumentos, para ello se tuvo también en cuenta los horarios y fechas según dispone el director del centro educativo; luego los instrumentos fueron aplicados de manera virtual aplicado Google Forms. Una vez obtenidos los datos, fueron procesados estadísticamente en el programa estadístico SPSS, a fin obtener los resultados que pudieron responder a la hipótesis y obtener conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Para efectos de obtención de resultados, se empleó el programa SPSS en su versión 25, en donde se procesó estadísticamente los datos, aplicando primero la estadística descriptiva para identificar los niveles de cada variable, y la estadística inferencial para calcular primero la prueba de normalidad y establecer la distribución de los instrumentos; finalmente con el resultado de la prueba de normalidad, aplicar el coeficiente de Rho de Spearman, que permitió contrastar la hipótesis de la investigación, entre tanto, se usó el programa Microsoft Excel, ello para la presentación de las tablas y figuras de los resultados.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación tiene en cuenta el contenido del Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo. Debido a que el cumplimiento de cada sanción y código ético es un mandato de profesionales competentes y transparentes en el Código, los investigadores deben estar completamente informados cuando se detecten violaciones y se respeten sus consecuencias. Esta fue la medida anterior de las Reglas APA 7ª Edición, además de ser un fiel reflejo de la realidad investigada.

Mientras tanto, respetando las consideraciones éticas, la confidencialidad de los datos y la identidad de todos los participantes que formaron parte de la muestra final fueron informados de la importancia del estudio y aplicación de las herramientas.

IV. RESULTADOS

Aquí describimos los resultados obtenidos luego de aplicar una herramienta de recolección de datos (cuestionario) que puede medir variables. Cabe mencionar que los datos recolectados fueron colocados en una base de datos virtual donde se utilizó el software Microsoft Excel 2019. Primero obtuvimos sumas de datos agrupados que nos permitieron aplicar la prueba de normalidad, recolectar las estadísticas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, y seleccionar el resultado de estas últimas estadísticas por población estudiada. Socios menores de 50 años. El resultado de la prueba de normalidad fue que los datos no se distribuyen normalmente en el sentido de que no se distribuyen normalmente. Por lo tanto, se optó por la prueba rho no paramétrica de Spearman. Los resultados ahora se muestran en tablas de frecuencia y tabulaciones cruzadas.

Objetivo general: Determinar la relación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022.

Tabla 1

Contingencia entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo

			Calidad de servicio educativo Medio	Total
Liderazgo directivo	Medio	Recuento	31	31
		% del total	96.9%	96.9%
	Alto	Recuento	1	1
		% del total	3.1%	3.1%
Total		Recuento	32	32
		% del total	100.0%	100.0%

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 1 se detallan los resultados sobre la contingencia entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se demuestra en los hallazgos que del 96.9% de los padres de familia que consideran el liderazgo directivo en un nivel medio, se tiene que el 96.9% también califica o considera que la calidad de servicio en la institución, presenta un nivel medio. Por otro lado, un 3.1% manifiesta que el liderazgo directivo presenta un nivel alto, pero la calidad educativa en un nivel medio.

Tabla 2

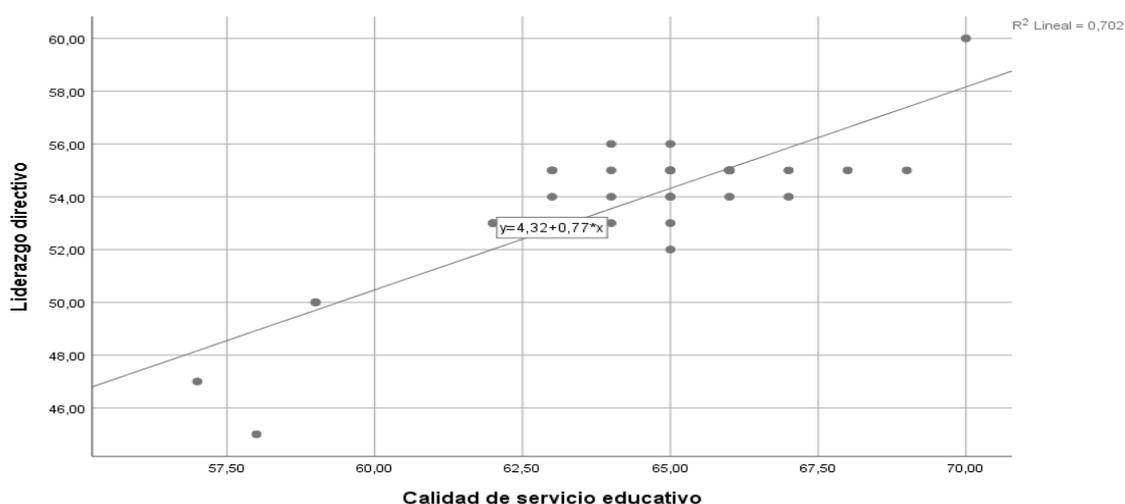
Relación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo

		Calidad de servicio educativo
Liderazgo directivo	Coeficiente de correlación	,595**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	32

Fuente: Base de datos

Figura 1

Diagrama de dispersión entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo



Interpretación:

En la tabla 2 se observan los resultados referidos a la correlación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se demuestra en el hallazgo que existe relación moderada y directa ($r = 0.595^{**}$), así también, se precisa que la relación es significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos se permite aceptar la hipótesis de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 1) mostrado, permite validar el resultado de relación entre las variables, puesto que se observa la nube de puntos presenta una asociación con la línea de tendencia, misma que se presenta con una constate creciente.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel del liderazgo directivo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022.

Tabla 3

Nivel del liderazgo directivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	3.1
Medio	31	96.9
Bajo	0	0.0
Total	32	100.0

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 3 se presentan los resultados referidos al nivel de la variable liderazgo directivo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se demuestra que de acuerdo 31 padres de familia, que representa al 96.9% de la muestra total, considera que el liderazgo directivo presenta un nivel medio, mientras que sólo un 3.1% en un nivel alto.

Tabla 4*Nivel de las dimensiones de la variable liderazgo directivo*

Nivel	Visión de futuro		Desarrollo de personas		Diseño y planificación organizacional		Gestión de proceso enseñanza - aprendizaje	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Alto	8	25.0	0	0.0	0	0.0	1	3.1
Medio	24	75.0	32	100.0	32	100.0	31	96.9
Bajo	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	32	100.0	0	100.0	0	100.0	32	100.0

Interpretación:

En la tabla 4 se observan los resultados sobre el nivel de cada una de las dimensiones de la variable liderazgo directivo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. De acuerdo a los hallazgos, la visión de futuro en la institución, de acuerdo al 75% de los padres de familia, se encuentra en un nivel medio, mientras que un considerable 25% lo considera en un alto nivel. En cuanto al desarrollo de personas, todos los padres de familia (100%) lo ubica en un nivel medio, mismo nivel es calificado el diseño y planificación organizacional (100%). Por último, la gestión del proceso de enseñanza – aprendizaje presenta un nivel medio según la mayoría de los padres de familia (96.9%).

Objetivo específico 2: Identificar el nivel calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022.

Tabla 5

Nivel de la calidad de servicio educativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0.0
Medio	32	100.0
Bajo	0	0.0
Total	32	100.0

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 5 se presentan los resultados referidos al nivel de la calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. De acuerdo a los hallazgos, se observa entonces que la totalidad de los padres de familia, es decir, los 32 (100%), califican la calidad de servicio educativo en un nivel medio.

Tabla 6*Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo*

Nivel	Dirección institucional		Soporte al desempeño docente		Trabajo conjunto con la familia		Uso de la información		Infraestructura y recursos para el aprendizaje	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Alto	2	6.3	0	0.0	0	0.0	1	3.1	0	0.0
Medio	30	93.8	32	100.0	32	100.0	31	96.9	32	100.0
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	32	100.0	32	100.0	32	100.0	32	100.0	32	100.0

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 6 se presentan los resultados sobre los niveles de cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. De acuerdo a los hallazgos, casi la mayoría de los padres de familia, es decir, el 93.8% de estos considera que la dirección institucional presenta un nivel medio, mientras que solo un 6.3% en un nivel alto. Por otro lado, la totalidad de los padres de familia considera que el soporte al desempeño docente se encuentra en un nivel medio, misma cantidad de padres de familia, considera también que el trabajo conjunto con la familia también se encuentra en un nivel medio. Por otro lado, el 96.9% de los padres de familia considera que el uso de la información en la institución se da en un nivel medio; por otro lado, la calidad de la infraestructura y recursos para el aprendizaje, se encuentra en un nivel medio (100%).

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre el liderazgo directivo y dirección institucional en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022.

Tabla 7

Relación entre el liderazgo directivo y dirección institucional

			D1. Dirección institucional		Total
			Medio	Alto	
V1. Liderazgo directivo	Medio	Recuento	29	2	31
		% del total	90.6%	6.3%	96.9%
	Alto	Recuento	1	0	1
		% del total	3.1%	0.0%	3.1%
Total		Recuento	30	2	32
		% del total	93.8%	6.3%	100.0%

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 7 se observan los hallazgos sobre la contingencia entre la variable liderazgo directivo y la dimensión dirección institucional en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se demuestra que del 96.9% de padres de familia que califica el liderazgo directivo en un nivel medio, existe un 90.6% que considera que la dirección institucional también se encuentra en un nivel medio. Por otro lado, se tiene que el 3.1% que considera al liderazgo directivo en un alto, califica el trabajo de la dirección institucional en un nivel medio.

Tabla 8

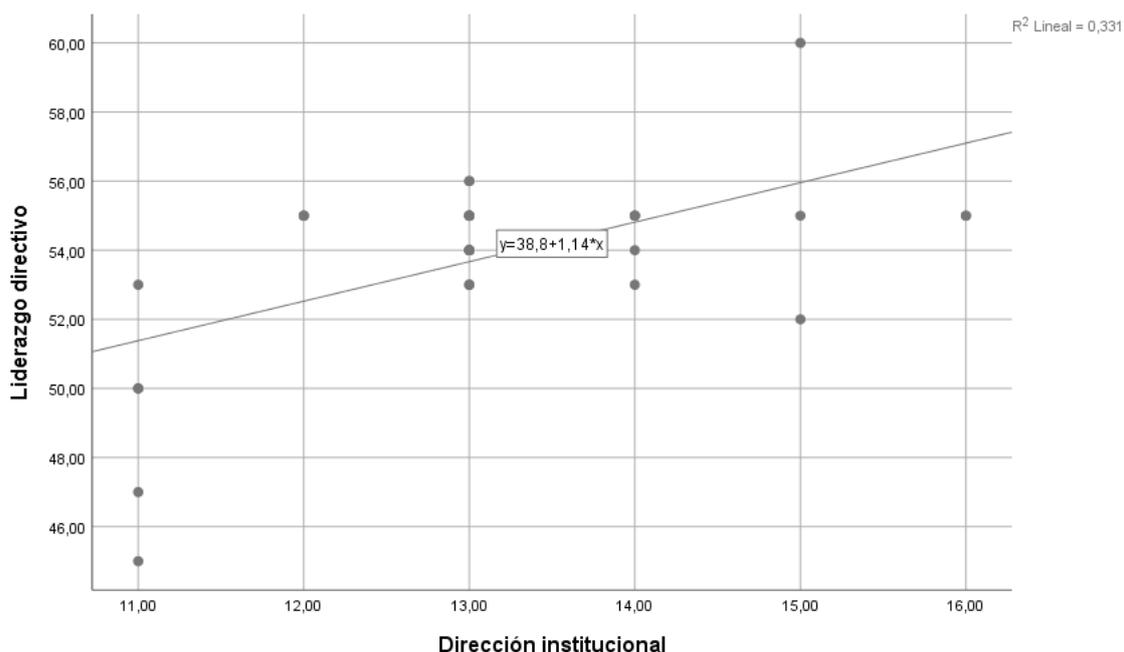
Relación entre el liderazgo directivo y dirección institucional

		D1. Dirección institucional
V1. Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	,418*
	Sig. (bilateral)	0.017
	N	32

Fuente: Base de datos

Figura 2

Diagrama de dispersión entre el liderazgo directivo y dirección institucional



Interpretación:

En la tabla 8 se observan los resultados referidos a la correlación entre el liderazgo directivo y dirección institucional en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se demuestra en el hallazgo que existe relación moderada y directa ($r = 0.418^*$), así también, se precisa que la relación es significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos se permite aceptar la hipótesis específica de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 2) mostrado, permite validar el resultado de relación entre las variables, puesto que se observa la nube de puntos presenta una asociación con la línea de tendencia, misma que se presenta con una constate creciente.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre el liderazgo directivo y soporte al desempeño docente en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022.

Tabla 9

Contingencia entre el liderazgo directivo y soporte al desempeño docente

		D2. Soporte al desempeño docente		Total
		Medio		
V1. Liderazgo directivo	Medio	Recuento	31	31
		% del total	96.9%	96.9%
	Alto	Recuento	1	1
		% del total	3.1%	3.1%
Total		Recuento	32	32
		% del total	100.0%	100.0%

Interpretación:

En la tabla 9 se presentan los resultados referidos a la contingencia entre el liderazgo directivo y el soporte al desempeño docente en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se observa que se tiene que un 96.9% de padres de familia que califica al liderazgo directivo en un nivel medio, también considera que el soporte al desempeño docente presenta el mismo nivel. Por otro lado, el 3.1% que califica al liderazgo directivo en un nivel alto, considera que el soporte al desempeño docente presenta un nivel medio.

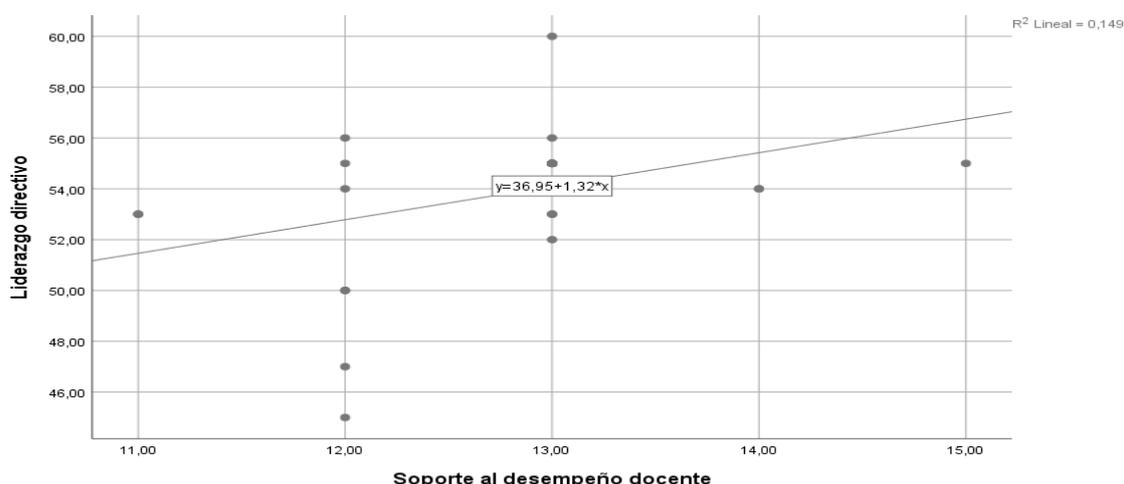
Tabla 10

Relación entre liderazgo directivo y soporte al desempeño docente

		D2. Soporte al desempeño docente
V1. Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	,379*
	Sig. (bilateral)	0.032
	N	32

Figura 3

Diagrama de dispersión entre el liderazgo directivo y soporte al desempeño docente



Interpretación:

En la tabla 10 se observan los resultados referidos a la correlación entre el liderazgo directivo y soporte al desempeño docente en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se demuestra en el hallazgo que existe relación muy baja y directa (positiva) entre la variable y dimensión objeto de estudio ($r = 0.379^*$), así también, se precisa que la relación es significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos se permite aceptar la hipótesis específica de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 3) mostrado, permite validar el resultado de relación entre las variables, puesto que se observa la nube de puntos presenta una asociación con la línea de tendencia, misma que se presenta con una constate creciente.

Objetivo específico 5: Establecer la relación entre el liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022.

Tabla 11

Contingencia entre liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia

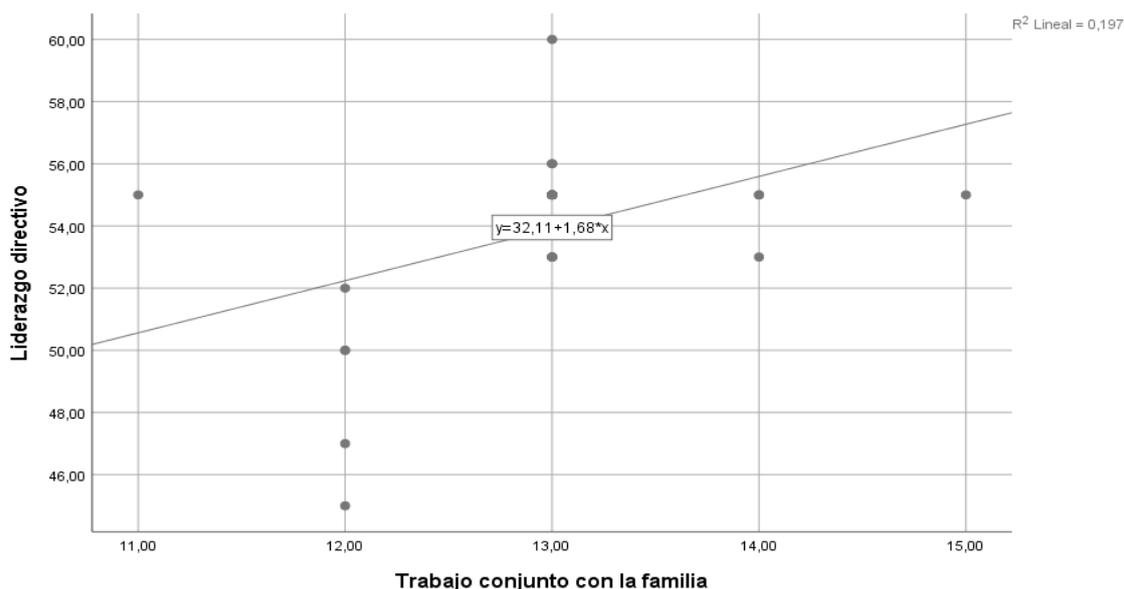
		D3. Trabajo conjunto con la familia		Total
		Medio		
V1. Liderazgo directivo	Medio	Recuento	31	31
		% del total	96.9%	96.9%
	Alto	Recuento	1	1
		% del total	3.1%	3.1%
Total		Recuento	32	32
		% del total	100.0%	100.0%

Interpretación:

En la tabla 11 se presentan los resultados sobre la contingencia entre el liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se observa que de acuerdo a los hallazgos, el 96.9% de padres de familia que considera que el liderazgo directivo presenta un nivel medio, también califica de la misma manera el trabajo conjunto con la familia. Por otro lado, el 3.1% que considera en un nivel medio el liderazgo directivo, califica el trabajo conjunto con la familia en un nivel medio.

Tabla 12*Relación entre liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia*

		D3. Trabajo conjunto con la familia
V1. Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	,440*
	Sig. (bilateral)	0.012
	N	32

Figura 4*Diagrama de dispersión entre liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia***Interpretación:**

En la tabla 12 se observan los resultados referidos a la correlación entre el liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se demuestra en el hallazgo que existe relación moderada y directa (positiva) entre la variable y dimensión objeto de estudio ($r = 0.440^*$), así también, se precisa que la relación es significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos se permite aceptar la hipótesis específica de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 4) mostrado, permite validar el resultado de relación entre las variables, puesto que se observa la nube de puntos presenta una asociación con la línea de tendencia, misma que se presenta con una constate creciente.

Objetivo específico 6: Establecer la relación entre el liderazgo directivo y uso de la información en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022.

Tabla 13

Contingencia entre liderazgo directivo y uso de la información

			D4. Uso de la información		Total
			Medio	Alto	
V1. Liderazgo directivo	Medio	Recuento	31	0	31
		% del total	96.9%	0.0%	96.9%
	Alto	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	3.1%	3.1%
Total		Recuento	31	1	32
		% del total	96.9%	3.1%	100.0%

Interpretación:

En la tabla 13 se presentan los resultados sobre la contingencia entre el liderazgo directivo y uso de la información en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. De acuerdo a los hallazgos, se tiene que un 96.9% de los padres de familia, es decir, casi la mayoría de estos que califica al liderazgo directivo en un nivel medio, también considera el mismo nivel al uso de la información. Por otro lado, el 3.1% que considera al liderazgo en un nivel alto, califica de la misma forma al uso de la información en la institución en estudio.

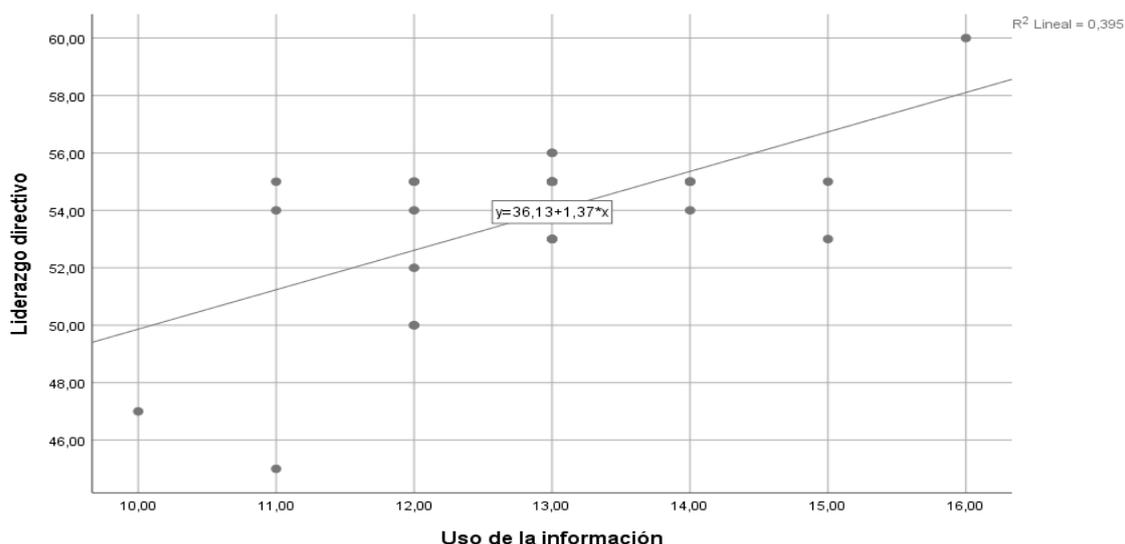
Tabla 14

Relación entre liderazgo directivo y uso de la información

		D4. Uso de la información
V1. Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	,437*
	Sig. (bilateral)	0.012
	N	32

Figura 5

Diagrama de dispersión entre liderazgo directivo y uso de la información



Interpretación:

En la tabla 14 se observan los resultados referidos a la correlación entre el liderazgo directivo y uso de la información en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se demuestra en el hallazgo que existe relación moderada y directa (positiva) entre la variable y dimensión objeto de estudio ($r = 0.437^*$), así también, se precisa que la relación es significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos se permite aceptar la hipótesis específica de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 5) mostrado, permite validar el resultado de relación entre las variables, puesto que se observa la nube de puntos presenta una asociación con la línea de tendencia, misma que se presenta con una constate creciente.

Objetivo específico 7: Establecer la relación entre el liderazgo directivo e infraestructura y recursos para el aprendizaje en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022

Tabla 15

Contingencia entre liderazgo directivo e infraestructura y recursos para el aprendizaje

		D5. Infraestructura y recursos para el aprendizaje		Total
		Medio		
V1. Liderazgo directivo	Medio	Recuento	31	31
		% del total	96.9%	96.9%
	Alto	Recuento	1	1
		% del total	3.1%	3.1%
	Total	Recuento	32	32
		% del total	100.0%	100.0%

Interpretación:

En la tabla 15 se presentan los resultados sobre la contingencia entre liderazgo directivo e infraestructura y recursos para el aprendizaje en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se observa entonces que el 96.9% de padres de familia que califica al liderazgo directivo en un nivel medio, también califica en el mismo nivel a la infraestructura y recursos para el aprendizaje. Por otro lado, un 3.1% que considera que el liderazgo en un nivel alto, califica en un nivel medio la infraestructura y recursos para el aprendizaje.

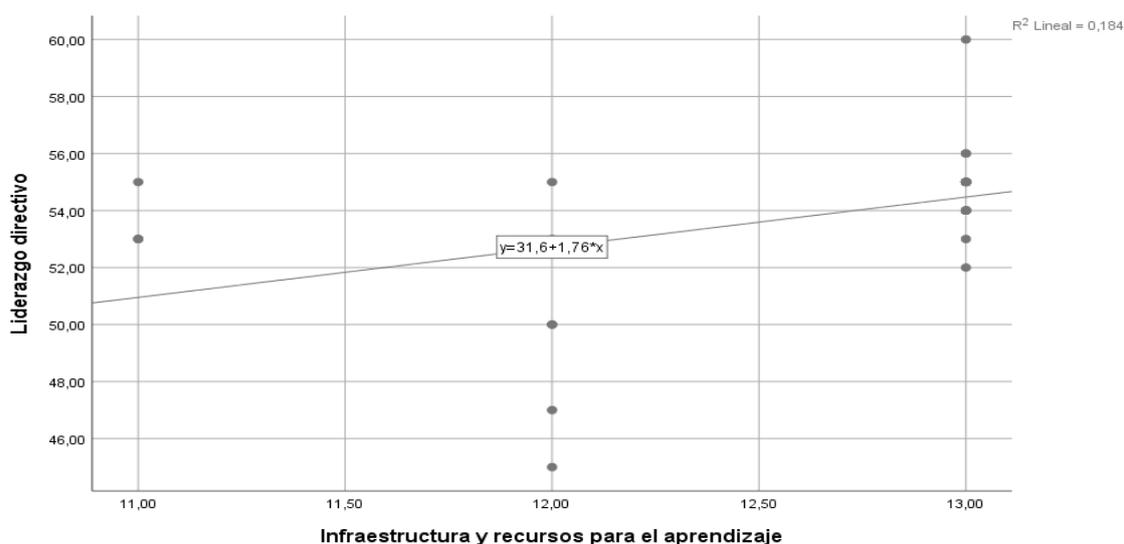
Tabla 16

Relación entre liderazgo directivo e infraestructura y recursos para el aprendizaje

		D5. Infraestructura y recursos para el aprendizaje
V1. Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	,529**
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	32

Figura 6

Diagrama de dispersión entre liderazgo directivo y recursos para el aprendizaje



Interpretación:

En la tabla 16 se observan los resultados referidos a la correlación entre el liderazgo directivo infraestructura y recursos para el aprendizaje en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote. Se demuestra en el hallazgo que existe relación moderada y directa (positiva) entre la variable y dimensión objeto de estudio ($r = 0.529^{**}$), así también, se precisa que la relación es significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos se permite aceptar la hipótesis específica de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 5) mostrado, permite validar el resultado de relación entre las variables, puesto que se observa la nube de puntos presenta una asociación con la línea de tendencia, misma que se presenta con una constate creciente.

V. Discusión

En este punto se desarrolla la discusión de cada uno de los resultados que se han obtenido e interpretado, en ese sentido, serán abordados teniendo en cuenta el orden en que los resultados también han sido presentados, es decir, primero se con el objetivo general, para luego continuar con los objetivos específicos. Se debe tener en cuenta que para efectuar la discusión, se emplearán las conclusiones de los estudios que anteceden a la presente investigación, además, para explicar el contexto de los resultados, será necesario contar con los postulados teóricos, los cuales validarán los hallazgos a los cuales se ha llegado. En tal sentido, de manera inicial se hace mención sobre los resultados referidos al propósito de la investigación, que fue el determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo efectuado en la institución educativa en estudio, en donde se da cuenta de que existe relación entre las variables, puesto que el coeficiente Rho de Spearman encontrado fue de 0.595, además de un p-valor igual a 0.000, lo que permite inferir un nivel de correlación moderado, significativa y directa.

El hallazgo referido a la existencia de la relación entre las variables se explica en que el propósito del liderazgo directivo es proporcionar la guía para propiciar una dirección que encamine el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, mismos que están referidos a la constante mejora de la calidad del servicio educativo. Entonces, los componentes del liderazgo directivo se encuentran asociados a la calidad de servicio educativo, y es que un buen liderazgo propicia una visión de futuro en todos los actores del sistema educativo, asimismo, busca el desarrollo de personas, desarrollar una planificación organizacional con inclusión de docentes y padres de familia, y en general, busca la mejora constante del proceso de enseñanza y aprendizaje. Estos trabajos apuntan entonces a enrumbar la dirección institucional, además de brindar soporte a los docentes, aunado a incluir a los padres de familia en la comunidad educativa, también de mejorar el flujo de información y propiciar ambientes seguros para el desarrollo de las clases. Mencionado lo anterior, se debe señalar que los hallazgos guardar relación con el estudio de Maya, Aldana e Isea (2019), quienes entre los principales hallazgos se pudo conocer que existe un bajo nivel de correlación entre las variables, esto debido a un valor R igual a 0.221. En el

estudio se demuestra como la calidad del servicio educativo, está dispuesta por las acciones que toma el líder para mejorarla. Del mismo modo con el estudio de Paternina (2021), cuyos hallazgos demostraron que el liderazgo del director presenta una gran influencia en la calidad educativa, esto debido a un valor Rho igual a 0.574 y un p – valor inferior al 5%. En el estudio se destaca la asociación del líder directivo con la calidad educativa que se ofrece a los estudiantes.

Ahora bien, la relación obtenida es explicada por Filges, Dietrichson, Viinholt & Dalgaard (2022), quienes mencionan que cuando se trata de la calidad educativa, está directamente relacionada con un buen liderazgo, puesto que condiciona los escenarios que proporcionan a los estudiantes, padres y docentes al avance del progreso humano, siendo muy necesario llevar a cabo reuniones en donde se expongan las propuestas, mismas que deben apuntar a solventar las necesidades de quienes requieren del servicio educativo (Kouchaki & Motaghi, 2017). Favorece el alcance de información referido a lo que se pretende enseñar y aprender, según el horario establecido, y favorece la armonía entre el individuo y el entorno social, según el horario establecido (Misaii, Khoshdel, Zareiyan, & Mohammadimehr, 2019). Por lo tanto, la variable debe convertirse indiscutiblemente y ser reconocida como un valor social al alcance de quienes esperan el servicio educativo, ya que de lo contrario no sería calidad en sí misma (Asefi, Delaram & Deris, 2017). Entonces, la calidad educativa tiene como base impulsadora a las directrices que proporciona el liderazgo directivo, y en ese sentido, tiene que contar con un perfil que permita darle una dirección acertada a la institución educativa.

En lo referido a la identificación del nivel de la variable liderazgo directivo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, se pudo corroborar que de acuerdo 31 padres de familia, que representa al 96.9% de la muestra total, considera que el liderazgo directivo presenta un nivel medio, mientras que sólo un 3.1% en un nivel alto. Estos resultados demuestran que si bien es cierto la tendencia o contexto referido al liderazgo directivo es positivo, destaca que casi la mayoría considera que se encuentra en un nivel regular, en ese sentido, quiere decir que el líder directivo no busca una mejora constante, además, el trabajo que se desarrolla va más por la línea de cumplir con las funciones, pero no buscar un aporte, en concordancia a ello, el resultado general del nivel de la

variable se refleja en el nivel de cada una de sus dimensiones, puesto que en lo referido a la visión de futuro en la institución, de acuerdo al 75% de los padres de familia, se encuentra en un nivel medio, destacándose el mismo nivel para el desarrollo de personas, donde todos los padres de familia (100%) lo ubica en un nivel medio, mismo nivel es calificado el diseño y planificación organizacional (100%). Por último, la gestión del proceso de enseñanza – aprendizaje presenta un nivel medio según la mayoría de los padres de familia (96.9%); entonces, todo el trabajo referido al líder directivo, se desarrolla o ejecuta en un término medio, sin se destaque una labor que permita alcanzar la calidad de servicio que se quiere. Los resultados guardan relación con Baca (2020), cuyos hallazgos demostraron que el 85.71% manifiesta que el liderazgo es eficiente, sin embargo, contrasta medianamente con Bolívar (2020), quien como resultado, destaca que el perfil de gestión directivo se está ampliando para incluir el liderazgo pedagógico. En el estudio se demuestra un liderazgo para el aprendizaje que va más allá de la dirección debe expandirse de manera dispersa, a través del liderazgo de los docentes y las comunidades profesionales de aprendizaje, para alcanzar su máximo potencial.

En lo referido a objetivo donde se buscó identificar el nivel de la calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, se demostró que la totalidad de los padres de familia, es decir, los 32 (100%), califican la calidad de servicio educativo en un nivel medio. Estos resultados guardan relación con los hallazgos referidos al nivel del liderazgo directivo, y es que se denota como influye en la calidad de servicio, donde de acuerdo a todos los padres de familia, se cumple con el proceso de enseñanza – aprendizaje, pero el servicio educativo no destaca en la institución, y es que mucho tiene que ver el trabajo que realiza el personal directivo, sin embargo, como se muestra, el contexto no es del todo negativo. Estos resultados a nivel general, guardan su reflejo en el nivel de cada una de las dimensiones, en donde de sobre la dirección institucional casi la mayoría de los padres de familia, es decir, el 93.8% de estos considera presenta un nivel medio. Por otro lado, la totalidad de los padres de familia consideró que el soporte al desempeño docente se encuentra en un nivel medio, misma cantidad de padres de familia, consideró también que el trabajo conjunto con la familia también se encuentra en un nivel medio. Por otro lado, el

96.9% de los padres de familia considera que el uso de la información en la institución se da en un nivel medio; por otro lado, la calidad de la infraestructura y recursos para el aprendizaje, se encuentra en un nivel medio (100%). Estos resultados guardan una relación mínima con lo que menciona Díaz (2017, citado en Baca, 2020), quien manifiesta que la calidad de servicio educativo debe estar referido a la determinación y selección de acciones que la institución debe identificar como posibles retos a cumplir para la superación de sus objetivos, esto a partir del diseño y ejecución de estrategias de carácter institucional, que tenga como fin el cumplimiento de expectativas académicas. Los hallazgos están dentro de la línea teórica de Filges, Dietrichson, Viinholt & Dalgaard (2022), cuando se trata de la calidad educativa, está directamente relacionada con la contribución de los estudiantes, padres y docentes al avance del progreso humano, siendo muy necesario llevar a cabo reuniones en donde se expongan las propuestas, mismas que deben apuntar a solventar las necesidades de quienes requieren del servicio educativo.

Hay muchos tipos de liderazgo, que van desde el autocrático hasta el participativo, que a menudo tienen tanto ventajas como desventajas. No importa cuál sea su estilo de gestión, hay muchas cualidades universales que son cruciales para un liderazgo escolar exitoso. Cuando pregunte cómo ser un líder eficaz, trate de incorporar los siguientes rasgos. Las palabras para definir a un líder no están muy lejos de las mismas palabras que podrían describir a un excelente educador. Muchos de los mismos rasgos que se valoran en un maestro son invaluable en un líder que intenta crear un mejor entorno escolar o comunitario. Como los maestros están en el corazón del salón de clases inspirando el éxito de los estudiantes, los líderes educativos están en el centro de una comunidad que impulsa el éxito de los estudiantes, los maestros, la escuela e incluso en todo el distrito.

Respecto al objetivo referido a la correlación entre el liderazgo directivo y dirección institucional en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, se pudo demostrar que existe relación moderada y directa (positiva) entre la variable y dimensión objeto de estudio ($r = 0.418^*$), así también, se corroboró que la relación fue significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos permitieron aceptar la

hipótesis específica de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 2) mostrado, permitió validar el resultado de relación entre las variables, puesto que se observa la nube de puntos presenta una asociación con la línea de tendencia, misma que se presenta con una constante creciente. Entonces, la relación del liderazgo directivo y la dirección institucional, se explica por la influencia que ejerce la primera en la segunda, y es que el líder directivo debe propiciar las condiciones para contribuir el cambio que permita que la dirección institucional contemple la inclusión de todos los actores del sistema educativo en la toma de decisiones de la institución. Estos resultados guardan relación con Acuña y Bolívar (2019), quienes entre los principales hallazgos se pudo conocer que, mediante un valor r igual a 0.353 y un p – valor inferior al 5%, se pudo concluir que existe relación entre las variables en estudio. En el estudio se demuestra como la labor que ejerce el líder directivo, se encuentra asociado al desempeño de la gestión educativa, por tanto, el servicio que se ofrezca depende de las acciones del líder. Además, los resultados obedecen lo que dice la teoría de Díez, Villa, López & Iraurgi (2020), mencionan que se está desarrollando una visión compartida de cómo debe llevarse a cabo la gestión educativa para lograr la mejora continua en el proceso de enseñanza y aprendizaje, cumpliendo al mismo tiempo con los requisitos completos de formación perteneciente a un estudiante. La mencionada dimensión destaca que para la administración eficiente de una casa de estudios es fundamental mantener siempre una línea donde se destaquen cuáles son los retos a superar y que todos compartan una sola visión, esto en función de las cambiantes necesidades educativas del entorno y de la demanda de cada año de una mayor nivel de actuación (Ingersol, Sirinides & Dougherty, 2018).

En cuanto al objetivo que buscó encontrar la correlación entre el liderazgo directivo y soporte al desempeño docente en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, se pudo demostrar que existe relación muy baja y directa (positiva) entre la variable y dimensión objeto de estudio ($r = 0.379^*$), así también, se precisó que la relación es significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos se permitieron aceptar la hipótesis específica de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 3) mostrado, permitió validar el resultado de relación entre las

variables, puesto que se observa la nube de puntos presenta una asociación con la línea de tendencia, misma que se presenta con una constante creciente. El contexto dispone que un buen líder directivo debe brindar el soporte y condiciones adecuadas para que los docentes puedan desempeñarse y alcanzar un alto rendimiento, lo que contribuye a la calidad del servicio educativo, es por ello que se denota la relación, aunque en este caso es muy baja. Estos resultados guardan parcial relación con Ríos, González, Prieto y Moreno (2017), quienes en sus hallazgos demostraron que la comunidad educativa ve una fuerte correlación entre los estilos y prácticas de liderazgo directivo y el rendimiento escolar, lo que podría brindar información útil para mejorar la calidad de las instituciones educativas. En el estudio se demuestra como el líder directivo es primordial el éxito o fracaso en el ejercicio escolar. De la misma forma, si bien la relación no es destacable, cumple con lo que dice Rizvi, Akhtar, Mubasher & Nabi (2020), quien manifiesta que el soporte al desempeño de los docentes, está referido a aquellos sistemas y/o procedimientos desarrollados al interior de la institución, con el objetivo de orientar la enseñanza para que desarrollen las competencias establecidas en el currículo académico.

En cuanto al objetivo donde se buscó determinar la correlación entre el liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, se pudo demostrar que existe relación moderada y directa (positiva) entre la variable y dimensión objeto de estudio ($r = 0.440^*$), así también, se precisó que la relación es significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos permitieron aceptar la hipótesis específica de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 4) mostrado, permitió validar el resultado de relación entre las variables, puesto que se observa la nube de puntos presentó una asociación con la línea de tendencia, misma que se presenta con una constante creciente. De acuerdo al resultado, se da cuenta que el papel del líder directivo en una institución, es el de incluir en el proceso de enseñanza a los padres de familia, dado que con una mejor difusión del rendimiento de sus hijos, se podrán desarrollar propuestas que apunten a que los padres de familia puedan sumergirse más en el modo en como sus hijos aprenden, por tanto, la herramienta principal para conseguir ello es el líder. Estos resultados presentan cierta similitud con Yangali y Torres (2020),

quien en su estudio sobre el impacto del liderazgo directivo en el aprendizaje estudiantil, pudo demostrar un valor Rho de Spearman igual a 0.205 y un p – valor menor a 0.05, concluyéndose la existencia de la relación entre las variables. En el estudio se demuestra que las acciones que toma el líder directivo, también se encuentran asociados al nivel de aprendizaje de los estudiantes, dado que esto implica que el líder busque estrategias para mejorarlas. Además, valida lo dicho por Rafati, Arbabisarjou & Dastyar (2021), quien en cuanto a la dimensión trabajo conjunto con la familia y la comunidad, menciona que con un liderazgo asertivo, se debe reflejar las acciones que faciliten la colaboración entre padres de familia y la sociedad cercana a la institución, para fortalecer el proceso educativo, así como la reafirmación del compromiso y la identidad de cada uno de sus hijos, esto con el propósito de que la comunidad siga creciendo y prosperar.

Respecto al objetivo referido a la determinación de la correlación entre el liderazgo directivo y uso de la información en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, se pudo demostrar que existe relación moderada y directa (positiva) entre la variable y dimensión objeto de estudio ($r = 0.437^*$), así también, se precisó que la relación es significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos permitieron aceptar la hipótesis específica de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 5) mostrado, permitió validar el resultado de relación entre las variables, puesto que se observó la nube de puntos presenta una asociación con la línea de tendencia, misma que se presentó con una constate creciente. La relación encontrada tiene su explicación en las funciones que debe llevar a cabo un buen líder directivo, que es el agilizar el flujo de la información entre los actores del centro educativo, llegando también a los padres de familia, puesto que el rol del líder directivo, también es de dar cuenta del rendimiento de los estudiantes, para frente a ello poder incluir a los padres en la toma de decisiones referido a mejoras o propuestas de metodologías educativas. Estos resultados presentan gran similitud con Maya, Aldana e Isea (2019), quien entre sus principales hallazgos se pudo conocer que existe un bajo nivel de correlación entre las variables, esto debido a un valor R igual a 0.221. En el estudio se demuestra como la calidad del servicio educativo, está dispuesta por las acciones que toma el líder para

mejorarla; del mismo modo con Encalada (2019), cuyos resultados arrojaron un valor Rho igual a 0.488 y un p – valor inferior al 5%, con lo cual se concluyó que existe una asociación significativa entre las mencionadas variables. Al igual que el estudio anterior, también se destaca el papel del líder directivo en la calidad educativa de una institución. Los hallazgos se validan con lo dicho por Rojas & Achata (2020), quien respecto al uso de la información, se refiere a la aplicación de la información recopilada durante el proceso de seguimiento y evaluación con el fin de identificar qué factores agilizan o impiden la incorporación y evolución de competencias que son de necesidad para la implementación de acciones de mejora continua dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por último se tuvo el objetivo que buscó determinar la correlación entre el liderazgo directivo e infraestructura y recursos para el aprendizaje en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, donde se observó la existencia de una relación de nivel moderada y directa (positiva) entre la variable y dimensión objeto de estudio ($r = 0.529^{**}$), así también, se precisó que la relación fue significativa, puesto que el p – valor (significancia bilateral) obtenido es menor a 0.05; entonces, los hallazgos permitieron aceptar la hipótesis específica de la investigación. En concreto, el diagrama de dispersión (figura 5) mostrado, permitió validar el resultado de relación entre las variables, puesto que se observa la nube de puntos presentó una asociación con la línea de tendencia, misma que se presenta con una constante creciente. De acuerdo al resultado encontrado, se destaca el papel del líder directivo como la persona que debe propiciar las mejores condiciones tanto a nivel infraestructura como educativo, para que tanto estudiantes como docentes puedan desarrollan en un alto nivel sus actividades, en ese sentido, el liderazgo está asociado a iniciativas que se toman para mejorar el ambiente en donde se trabaja, enseña y aprende. Los resultados entonces guardan mucha relación con Paternina (2021), quien en su estudio sobre la influencia del liderazgo del director en la calidad educativa, pudo encontrar que el liderazgo del director presenta una gran influencia en la calidad educativa, esto debido a un valor Rho igual a 0.574 y un p – valor inferior al 5%. En el estudio se destaca la asociación del líder directivo con la calidad educativa que se ofrece a los estudiantes. Además, según explica Quispe, Zevallos Solís y Sangama (2020), cuando hablamos de apoyar el proceso académico, nos

referimos a aspectos como los estándares de seguridad, aspectos tangibles y donde se encuentra ubicada la casa de estudios, todo lo cual permite un desarrollo adecuado de las habilidades y, al mismo tiempo, presta mucha atención a los procesos educativos en sí y a los requisitos de los estudiantes e instructores.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Existe relación directa, moderada y significativa entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022, tal y como demuestra el coeficiente Spearman igual a 0.595 y un p – valor de 0.000, que es menor a 0.05; entonces, este resultado demuestra que con un mejor liderazgo, la calidad del servicio educativo también mejorará.
- Segunda.** El liderazgo directivo que se ejerce en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote en el año 2022, se encuentra en un nivel medio (96.9%); del mismo modo, se considera que la visión de futuro, desarrollo de personas, diseño y planificación organizacional y gestión del proceso de enseñanza – aprendizaje, se ejercen en un nivel medio.
- Tercera.** La calidad de servicio educativo en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote en el año 2022, es percibida por los padres de familia en un nivel medio (100%); en el mismo nivel es percibida la dirección institucional, soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con la familia, uso de la información y la calidad de la infraestructura y recursos para el aprendizaje.
- Cuarta.** Existe relación directa, moderada y significativa entre el liderazgo directivo y dirección institucional en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022, tal y demuestra el coeficiente Spearman igual a 0.418 y un p – valor de 0.017, que es menor a 0.05.
- Quinta.** Existe relación directa, muy baja y significativa entre el liderazgo directivo y soporte al desempeño docente en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022, tal como demuestra el coeficiente de Spearman igual a 0.379 y un p – valor de 0.032, que es menor a 0.05.
- Sexta.** Existe relación directa, moderada y significativa entre el liderazgo directivo y trabajo conjunto con la familia en el Centro de Educación

Básica Especial de Chimbote, en el año 2022, tal y como demuestra el coeficiente de Spearman igual a 0.440 y un p – valor de 0.012, que es menor a 0.05.

Séptima. Existe relación directa, moderada y significativa entre el liderazgo directivo y uso de la información en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022, tal y como demuestra el coeficiente de Spearman igual a 0.437 y un p – valor de 0.012, que es menor a 0.05.

Octava. Existe relación directa, moderada y significativa entre el liderazgo directivo infraestructura y recursos para el aprendizaje en el Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, en el año 2022, tal y como demuestra el coeficiente de Spearman igual a 0.529 y un p – valor de 0.002, que es menor a 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Al personal directivo, reforzar los lazos con los padres de familia a través del desarrollo de reuniones programadas mensualmente, en donde se traten temas y propuestas que apunten a mejorar la calidad académica e infraestructura de la institución, esto beneficiará a la mejora del rendimiento de los estudiantes.
- Segunda.** Al personal directivo, incentivar la participación de los docentes en la gestión institucional mediante la planificación de reuniones, en donde se traten el rendimiento académico y condiciones laborales, de esta forma se generará un ambiente de inclusión e identidad..
- Tercera.** Al personal directivo, reforzar los canales de comunicación con los padres de familia, esto desarrollando un programa de comunicación de alcances institucional, en donde se informe sobre los trabajos que se desarrollan para mejorar la calidad del servicio educativo.
- Cuarta.** Al personal directivo, reforzar la calidad educativa, esto mediante un plan de trabajo en donde se diagnostique el nivel de esta, para ello tomar en cuenta el instrumento consignado en el presente estudio, de esta forma se logrará mejorar indicadores negativos.
- Quinta.** Al personal directivo, incentivar la actualización profesional, esto por medio de un plan de promoción y reconocimiento a quienes buscan seguir con su actualización profesional, esto contribuirá a mejorar el desempeño de los docentes.
- Sexta.** Al personal directivo, promover que los padres de familia se sumen al trabajo educativo institucional, de esta forma se podrán obtener las percepciones de estos sobre el servicio educativo, permitiendo que pueda mejorarse.
- Séptima.** Al personal directivo, desarrollar estrategias de comunicación que apunten a que los padres de familia siempre se encuentren informados sobre el rendimiento académico de sus hijos y acontecimientos en la institución.

Referencias

- Acuña, A., & Bolívar, C. (2019). *Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa* [Tesis de maestría, Corporación Universitaria de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/5172>
- Ahmady, S., Yazdani, S., Hosseini, M., Rokhafroz, D., & Gilavand, A. (2019). An integrated model of educational services quality. *J Med Dent Sci*, 7(1), 7-13. <https://www.jrmds.in/articles/an-integrated-model-of-educational-services-quality-5649.html>
- Alagón, F. (2020). Gestión educativa para una educación de calidad. *Revista de Ciencias Naturales*, 2. <http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RCCNN/article/view/391>
- América Economía. (2022). *Cuando el líder no comunica bien y lo desconoce*. <https://www.americaeconomia.com/articulos/reportajes/cuando-el-lider-no-comunica-bien-y-lo-desconoce>
- Asefi, F., Delaram, M., & Deris. (2017). Gap between the expectations and perceptions of students regarding the educational services offered in a school of nursing and midwifery. *J Clin Diagnostic Res*, 11(4), 1-4. <https://doi.org/10.7860/JCDR/2017/21483.9640>
- Baca, E. (2020). *Liderazgo directivo y la calidad educativa en I.I.E.E. por convenio del distrito de Salaverry, Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48245/Baca_KDPED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balyer, A., & Oskan, K. (2017). Higher Education Administrators' Managerial Competency in Turkey. *International Online Journal of Educational Sciences*. <https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=tur&profile=ehost&scope=site&authtype>
- Barbón, O., & Fernández, J. (2018). Rol de la gestión educativa estratégica en la gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación en la educación superior. *Educación Médica*, 19(1), 51-55. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.12.001>

- Bernasconi, A., & Rodríguez, E. (2018). Análisis Exploratorio de las Percepciones sobre los Estilos de Liderazgo, el Clima Académico y la Calidad de la Formación de Pregrado. *Revista Formación Universitaria*, 3, 29-40. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-50062018000300029&lng=es&nrm=i.p
- Bisaso, R., & Hölttä, S. (2017). International Collaboration for Capacity Development in Higher Education Leadership and Management: the Uganda-Finland Initiative. *International Journal of African Higher Education*, 4, 25-40. <https://ejournals.bc.edu/index.php/ijahe/article/view/10247>
- Bolívar, A. (2020). El liderazgo educativo y su papel en la mejora: una revisión actual de sus posibilidades y limitaciones. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 9(2). <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/112/140>
- Chaplain, R. (2017). Teaching without Disruption in the Secondary School: A Practical Approach to Managing Pupil Behaviour (2nd ed.). *Taylor & Francis*. <https://doi.org/10.4324/9781315536781>
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *La producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo. <https://www.editorialteseo.com/archivos/16335/metodologia-de-la-investigacion-para-que/>
- Cullen-Lester, K., Maupin, C., & Carter, D. (2017). Incorporating social networks into leadership development: A conceptual model and evaluation of research and practice. *The Leadership Quarterly*, 28(1), 130-152. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984316300911>
- da Silva, J., de Souza, I., Fagundes, P., & Pinto, L. (2021). Leadership: challenge or need in faculty development of the universities. *Development Studies Research*, 8. <https://doi.org/10.1080/21665095.2021.1990098>
- Daniëls, E., Hondeghem, A., & Dochy, F. (2019). A Review on Leadership and Leadership Development in Educational Settings. *Educational Research Review*, 27, 110-125.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1747938X18300228?via%3Dihub>

- Díez, F., Villa, A., López, A., & Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. *Heliyon*, 6(4).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844020306691>
- Efimenko, E., Roman, A., Pinto, M., Remião, F., & Teixeira, P. (2018). Enhancement and recognition of teaching and learning in higher education. The impact of teaching and excellence prizes. *Journal of the European Higher Education Area*, 100-118.
https://eua.eu/downloads/content/2018_j02_t7_efimenko%20et%20al_on_lineversion_journal.pdf
- Encalada, M. (2019). *Liderazgo directivo y calidad educativa en la Institución Educativa N°0026 Aichi Nagoya, Ate* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38718>
- Fernández, A., & Carrasco, G. (2019). Competencias del líder en healthcare. *Journal of Healthcare Quality Research*, 34(4), 165-166.
<https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.05.001>
- Ferreira, R. (2021). El liderazgo directivo en la gestión escolar. Comparación de casos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7219-7238.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.841
- Fíaz, M., Su, Q., & Saqib, A. (2017). Leadership styles and employees' motivation: Perspective from an emerging economy. *The Journal of Developing Areas*, 51(4), 143-156.
https://www.researchgate.net/publication/317884652_Leadership_styles_and_employees'_motivation_Perspective_from_an_emerging_economy
- Filges, T., Dietrichson, J., Viinholt, B., & Dalgaard, N. (2022). Service learning for improving academic success in students in grade K to 12: A systematic review. *Campbell Systematic Reviews*, 18.
<https://doi.org/10.1002/cl2.1210>
- García, G., Carrión, E., & Cárcamo, S. (2020). *Clima organizacional en instituciones educativas: una revisión teórica*. Universidad Peruana Unión.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3977>

- Iberoamerican Journal of Education. (2018). Neurodidactics in the classroom: transforming education. *Iberoamerican Journal of Education*, 78(1).
<https://rieoei.org/RIE/issue/view/282>
- Incio, F., & Capuñay, D. (2017). Liderazgo directivo y desempeño docente en instituciones educativas particulares. *Revista Científica EPISTEMIA*, 4(3).
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1422>
- Ingersol, R., Sirinides, P., & Dougherty, P. (2018). Leadership matters: teachers' roles in school decision making and school performance. *American Educator*, 42(1), 13. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1173452.pdf>
- Khattab, F. (2018). Developing a service quality model for private higher education institutions in Lebanon. *J Manag Mark Rev*, 3(1), 24-33.
<https://ssrn.com/abstract=3157742>
- Kjellström, S., Törnblom, O., & Stålné, K. (2020). A dialogue map of leader and leadership development methods: A communication tool. *Leadership & Organization Development Journal*, 7.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1717051>
- Ko, C., & Chou, C. (2020). Apply the SERVQUAL instrument to measure service quality for the adaptation of ICT technologies: a case study of nursing homes in Taiwan. *Health Care*, 8(2), 108.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32344589/>
- Kouchaki, E., & Motaghi, M. (2017). Education services quality of Kashan Medical Science University, based on SERVQUAL model in viewpoints of students. *Int Arch Health Sci*, 4, 84-88.
<https://iahs.kaums.ac.ir/article.asp?issn=2383-2568;year=2017;volume=4;issue=4;spage=84;epage=88;aui=Kouchaki;type=3>
- Lacerenza, C., Marlow, S., Tannenbaum, S., & Salas, E. (2018). Team development interventions: Evidence-based approaches for improving teamwork. *American Psychologist*, 73(4), 517.
<https://psycnet.apa.org/record/2018-23205-017>
- Liu, S., & Hallinger, P. (2018). Principal Instructional Leadership, Teacher Self-Efficacy, and Teacher Professional Learning in China: Testing a Mediated-

- Effects Model. *Educational Administration Quarterly*, 54(5), 501-528.
<https://doi.org/10.1177/0013161X18769048>
- López, I., & López, M. (2019). El rol de la gestión directiva en los resultados educativos. *Revistas Espacios*, 40(36), 3.
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n36/a19v40n36p03.pdf>
- Malaver, M. (2018). *El liderazgo directivo y la calidad educativa en la Institución Educativa N° 82003 Nuestra Señora de la Merced – Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10129?show=full>
- Manes, A. (2019). *Estilos de liderazgo directivo y su relación con la gestión pedagógica de los docentes de la institución educativa N° 20424 San Miguel Ángel Arcangel* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3207>
- Maya, E., Aldana, J., & Isea, J. (2019). Liderazgo directivo y educación de calidad. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 114-29.
<https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.102>
- Ministerio de Educación. (2015). *Marco del Buen Desempeño Directivo*. MINEDU.
http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Ministerio de Educación. (2017). *PISA: Evaluaciones internacionales*.
<http://umc.minedu.gob.pe/pisa/>
- Ministerio de Educación de Chile. (2017). *Reporte Nacional de Chile: Revisión OCDE para mejorar la efectividad del uso de recursos en las escuelas*.
<https://bibliotecadigital.mineduc.cl/handle/20.500.12365/4467>
- Misaii, H., Khoshdel, A., Zareiyan, A., & Mohammadimehr, M. (2019). Evaluating the educational services quality of a military medical university (SERVQUAL model): a descriptive analytic study. *J arch mil med*, 7(1).
<https://doi.org/10.5812/jamm.92129>
- OCDE. (2019). *PISA 2018 Results (Volume III): What school life means for students lives*. OECD Publishing. doi:OECD Publishing. https://www.oecd-ilibrary.org/education/pisa-2018-results-volume-iii_acd78851-en

- Oficina de Prensa - Minedu. (2021). *Modifican reglamento de la Ley General de Educación*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/492288-modifican-reglamento-de-la-ley-general-de-educacion>
- Ordoñez, M., Boteelo, B., & Moreno, L. (2017). Estilos de liderazgo desde la perspectiva de rango total. *Revista Espacios*, 38(61). https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_7b7af721aacf2ef1596a0041ec55dc43
- Paternina, O. (2021). *Liderazgo del director y su influencia en la calidad educativa de la institución educativa El Dorado* [Tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología]. <https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/3591/Omar%20A1exi%20Paternina%20Berastegui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, A., Barbosa, E., Gonzales, V., & Cacho, A. (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto. *Revista Científica Pakamuros*, 9(2), 43-57. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i2.181>
- Quispe, W., Zevallos Solis, L., & Sangama, J. (2020). Calidad educativa y gestión institucional en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, Perú. *DELECTUS - Revista científica, INICC-PERÚ*, 3(2), 27-35. <https://revista.inicc-peru.edu.pe/index.php/delectus/article/view/48/85>
- Rabaa, M., Aboubakr, D., Hala, M., & Bayoumy. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 8(8), 23. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S165836122200035X>
- Rafati, R., Arbabisarjou, A., & Dastyar, N. (2021). Analyzing the gap between perceptions and expectations of students about the quality of educational services in Southern of Iran: SERVQUAL Model. *Pak J Med Health Sci*, 15(4), 1334-1340. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S165836122200035X#cebib0010>
- Ramya, M., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 5.

https://www.researchgate.net/profile/RamyaN/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSION

- Ríos, M., González, I., Prieto, Ó., & 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* [Tesis de maestría, Universidad de la Sabana]. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/34630/FTesis%20Liderazgo%202018-3-196.pdf;jsessionid=1F153ECB06CC4372CDB6796D88C8918C?sequence=1>
- Riveros, B. (2017). El liderazgo educativo como modelo de gestión organizacional. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 10 (30). <https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/3111>
- Rizvi, U., Akhtar, S., Mubasher, K., & Nabi, A. (2020). Service quality in the public sector HEIs of Pakistan; a students' perspective. *Pacific Bus Rev Int*, 13(5), 115-129. http://www.pbr.co.in/2020/2020_month/November/12.pdf
- Rojas, D., & Achata, C. (2020). El Aprendizaje Basado en Problemas como estrategia metodológica para mejorar el desarrollo de capacidades. *Revista de Ciencias Naturales*, 2(2). <http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RCCNN/article/view/400>
- Sáenz, L. (2018). *Liderazgo pedagógico directivo y la calidad de la Gestión Educativa de la Institución Educativa N°89008, Chimbote* [Tesis de maestría, Universidad San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10760>
- Salvador, E., & Sánchez, J. (2018). Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional Docente. *Revista de investigaciones Altoandinas*, 115-124. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-29572018000100011
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- SINEACE. (2021). *Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional* 2020-2023. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1782774/EVA%20PEI%202020F.pdf.pdf>
- Tong-ngern, R., Suwannatachote, R., Dechpichai, W., & Isaramalai, S. (2020). Components, Indicators, and a Guideline to Success Improvement Focusing on Student Development for Basic Educational Institutions in Southern Border Provinces. *Hatyai Academic Journal*. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/HatyaiAcademicJournal/article/view/220018>
- Topete, C., Reyes, V., & Trejo, M. (2017). El liderazgo directivo y la gestión en el nivel medio superior del Instituto Politécnico Nacional de México: una mirada desde los estudiantes. *Red de revistas científicas de Acceso Abierto* *diamante*, 8(15). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498154006002>
- UNESCO. (2020). *Propuestas de la UNESCO para garantizar la educación online durante la pandemia*. <https://www.educaweb.com/noticia/2020/04/01/propuestas-unesco-garantizar-educacion-online-pandemia-19132/>
- Yábar, G. (2019). Relación entre logro de competencias y perfil de egreso en estudiantes de programas de estudio de educación secundaria de la FECDUC-UNA-2018-2019. *Revista de Ciencias Naturales*, 1(2). <http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RCCNN/article/view/373>
- Yangali, J., & Torres, G. (2020). Liderazgo directivo y su impacto en el aprendizaje estudiantil en instituciones educativas. *Innova Research Journal*, 5(31). <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1579>

ANEXOS

Anexos 1: Aceptación de solicitud para aplicar los instrumentos



CENTRO DE EDUCACION BASICA ESPECIAL "FE Y ALEGRIA" N° 42

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

Chimbote, 19 de Mayo del 2022

Sra. Betty Masiel Bejarano Bazán
Estudiante de Escuela de Posgrado
UCV- Chimbote.

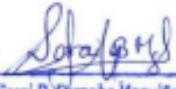
Presente.

Asunto: Autorización para desarrollar
Trabajo de investigación en Administración de la Educación

Por medio del presente, le reitero mi cordial saludo a nombre de la comunidad educativa del CEBE Fe y Alegría N° 42, que está al servicio de los niños y jóvenes con Necesidades Educativas Especiales asociadas a discapacidad Severa y Multidiscapacidad; y a la vez informarle que está autorizada para desarrollar sus actividades como parte de su trabajo de investigación sobre "Liderazgo directivo y servicio educativo" así mismo indicarle que se le brindara las facilidades para aplicar instrumentos de recojo de información que esperamos nos pueda compartir al finalizar sus actividades.

Sin otro en particular me despido de usted, esperando que Dios y la virgen bendigan su accionar en bien de la población estudiantil.

Atentamente.



Susmi R. Bernalde Maguilla
DIRECTORA

Anexo 3: Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1. Liderazgo directivo	Weinstein y Muñoz (2014, citado en Baca, 2020), creen que se relaciona con un ambiente progresista que tiene un impacto significativo en el avance de la educación, y que este se basa en la descentralización, autonomía y responsabilidad de la institución educativa. Usando esta definición, manifiestan que queda claro que el liderazgo directivo surge en un entorno de mejora continua, con el objetivo principal de lograr una mayor calidad	Para medir el nivel de la variable liderazgo directivo, se empleó como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por 16 ítems, los cuales midieron a las dimensiones visión de futuro, desarrollo de personas, diseño y planificación organizacional y gestión de proceso enseñanza - aprendizaje	Visión de futuro	Fomento de la identificación institucional. Orientación al cumplimiento de metas y valores	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Desarrollo de personas	Empatía por el desarrollo de habilidades docentes Disposición al fortalecimiento del desarrollo educativo	
			Diseño y planificación organizacional	Fomento de la participación de los docentes en la gestión educativa Fomento de la creación de actividades educativas	
			Gestión de proceso enseñanza - aprendizaje	Supervisión de cumplimiento de labores docentes Innovación de los modelos pedagógicos para la mejora educativa	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V2. Calidad de servicio educativo	Díaz (2017, citado en Baca, 2020), manifiesta que es la identificación y priorización de los retos que la institución reconoce como obstáculos para el logro de sus objetivos, así como la implementación de estrategias y mecanismos institucionales	Para medir el nivel de la variable de la calidad de servicio educativo, se empleó como instrumento el cuestionario, compuesto por 20 ítems, los cuales midieron a las dimensiones dirección institucional, soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con la familia, uso de la información y infraestructura y recursos para el aprendizaje	Dirección institucional	Participación de directivos, docentes y padres de familia en la gestión institucional Responsabilidad institucional	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Soporte al desempeño docente	Soporte pedagógico a docentes para la mejora del proceso de enseñanza Supervisión de sesiones de aprendizaje	
			Trabajo conjunto con la familia	Comunicación activa con los padres de familia sobre los avances de la institución Inclusión en la planificación del currículo académico	
			Uso de la información	Desarrollo de sesiones de acuerdo a resultados académicos Innovación en la enseñanza y transmisión de la información	
			Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Mobiliario adecuado el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje Servicio de internet para el desarrollo del aprendizaje	

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos 1

Cuestionario de Liderazgo Directivo (CLD)

Estimado (a) padre de familia:

Estamos realizando un estudio sobre el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo, lo que permitirá contar con información importante para determinar acciones que nos lleven a mejorar el servicio educativo. Este instrumento es un cuestionario tipo Escala de Likert, diseñado para obtener información respecto a las formas y condiciones construye el aprendizaje en la institución educativa.

Le solicitamos que conteste este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas, además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Escala de medición

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

Datos personales

Grado académico obtenido:

Lugar de residencia:

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN VISIÓN AL FUTURO					
1	Percibe usted que el director fomenta que los estudiantes se identifiquen con su institución.					
2	El personal directivo y docente le orienta de forma clara y precisa sobre las metas de la institución					
3	El director se involucra activamente en mejorar la institución educativa.					
4	El personal docente y directivo promueven la práctica de valores en los estudiantes.					
DIMENSIÓN DESARROLLO DE PERSONAS						
5	El director atiende con empatía las necesidades personales de los padres de familia.					
6	El director designa personal preparado para desarrollar tareas asociadas a la mejora de la imagen física de la institución					
7	El director se preocupa por la mejora continua de la calidad educativa que brindan los docentes.					
8	El director fomenta la motivación en cada uno de los docentes para que se esfuercen en la ejecución de sus tareas educativas.					
DIMENSIÓN DISEÑO Y PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL						
9	La dirección promueve la participación de los padres de familia para la organización de actividades de la institución					
10	El director promueve el que los docentes se capaciten para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes					
11	La dirección promueve el desarrollo de actividades educativas que permitan mejorar la calidad educativa de la institución (jornadas de proyectos académicos, concursos educativos, entre otros)					
12	La institución incluye a los padres de familia en el desarrollo de propuestas de mejora del rendimiento de los estudiantes					
DIMENSIÓN GESTIÓN DE PROCESO ENSEÑANSA - APRENDIZAJE						
13	La dirección otorga los materiales requeridos para que el docente los use en sus sesiones de clase con sus estudiantes					
14	El director se encarga de monitorear la evolución del rendimiento académico de los estudiantes					
15	La dirección se preocupa por la preservación de los materiales y equipos que facilitan la enseñanza					
16	El director periódicamente coordina reuniones con los padres de familia para informar y tomar decisiones para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje					

¡Gracias por su tiempo, su opinión es importante para el desarrollo de la presente investigación!

Ficha técnica

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de Liderazgo Directivo (CLD)

I. Datos Informativos:

- Autor : Baca Kcomt de Pérez, Emilia Delfina
- Adaptación : Bejarano Bazán, Betty Masiel
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Administración : Individual
- Duración aproximada : 20 minutos
- Materiales : Internet
- Responsable de la aplicación : Investigadora

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 16 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es conocer la relación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en un Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, 2022.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
DIMENSIÓN VISIÓN DE FUTURO	Fomento de la identificación institucional.	29%	1 al 4	1 - 5
	Orientación al cumplimiento de metas y valores			
DIMENSIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Empatía por el desarrollo de habilidades docentes	29%	5 al 8	1 - 5
	Disposición al fortalecimiento del desarrollo educativo			
DIMENSIÓN DISEÑO Y PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	Fomento de la participación de los docentes en la gestión educativa	21%	9 al 12	1 - 5
	Fomento de la creación de actividades educativas			
DIMENSIÓN GESTIÓN DE PROCESO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	Supervisión de cumplimiento de labores docentes	21%	13 al 16	1 - 5
	Innovación de los modelos pedagógicos para la mejora educativa			
	TOTAL	100%	ítems	16 - 80

IV. Opciones de respuesta:

Nº de ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 a 15	- Siempre	1
	- Casi siempre	2
	- A veces	3
	- Casi nunca	4
	- Nunca	5

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

Dimensión visión al futuro (4 ítems)

Dimensión desarrollo de personas (4 ítems)

Dimensión diseño y planificación organizacional (4 ítems)

Dimensión gestión de proceso enseñanza - aprendizaje (4 ítems)

Escala de valoración de las dimensiones

Nivel	Intervalo de valores
- Alto	[16 – 20]
- Medio	[10 – 15]
- Bajo	[4 – 9]

5.2. Valoración de la Variable: Liderazgo directivo

Escala de Valoración de la Variable

Nivel	Intervalo de valores
- Alto	[60 – 80]
- Medio	[38 – 59]
- Bajo	[16 – 37]



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE LIDERAZGO DIRECTIVO (CLD)

Apellidos y nombres del juez validador

Mg: Nelson Johnni Palacios Dulce

DNI: 32968222

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado	Universidad	Mención
01	Maestro	Cesar Vallejo	Maestro en administración de la educación

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	Docente Universitario	Universidad Cesar Vallejo	2022
02	Docente Universitario	Universidad Nacional del Santa	2022
03	Director Académico	Colegio de Alto rendimiento - Piura	2018

Observaciones:

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

Chimbote, 24 de junio del 2022

Mg. Nelson Johnni Palacios Dulce



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE LIDERAZGO DIRECTIVO (CLD)

Apellidos y nombres del juez validador

Mg: Teresa Isabel Martínez Sánchez

DNI: 32888242

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado	Universidad	Mención
01	Maestra	Universidad Nacional del Santa	Maestra en docencia universitaria e investigación
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	Docente auxiliar universitaria e investigación	Universidad San Pedro	2008 - 2022
02			
03			

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


Mg. Teresa Isabel Martínez Sánchez

Chimbote, 24 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE LIDERAZGO DIRECTIVO (CLD)**Apellidos y nombres del juez validador****Mg: Norma Amparo Chacón Enríquez****DNI: 33261353****Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Grado	Universidad	Mención
01	Maestra	Universidad Cesar Vallejo	Maestra en Docencia y Gestión Educativa
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	Especialista de Educación	Unidad de Gestión Educativa Local - Santa	2009
02	Directora de Gestión Pedagógica	Dirección Regional de Educación Ancash	2011
03	Especialista de Educación DREA	Dirección Regional de Educación Ancash	2017

Observaciones:Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [1] No aplicable []

Chimbote, 24 de junio del 2022



Mg. Norma Amparo Chacón Enríquez

Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos 2

Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo (CSE)

Estimado (a) padre de familia:

Estamos realizando un estudio sobre el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo, lo que permitirá contar con información importante para determinar acciones que nos lleven a mejorar el servicio educativo. Este instrumento es un cuestionario tipo Escala de Likert, diseñado para obtener información respecto a las formas y condiciones construye el aprendizaje en la institución educativa.

Le solicitamos que conteste este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas, además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Escala de medición

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

Datos personales

Grado académico obtenido:

Lugar de residencia:

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN INSTITUCIONAL					
1	El personal directivo, docente y padres de familia participan en reuniones para tomar decisiones sobre el rendimiento de los estudiantes.					
2	El personal directivo comunica a los padres de familia sobre las normativas de convivencia para la interacción en espacios físicos entre docentes y estudiantes					
3	El personal directivo comunica a los padres de familia sobre algún incidente relacionado a sus hijos (as)					
4	El personal directivo muestra su apoyo a los padres de familia en resolver algún incidente relacionado a sus hijos (as)					
	DIMENSIÓN SOPORTE AL DESEMPEÑO DOCENTE					

5	El director brinda apoyo (suplencia, facilidad de permisos para capacitación) a los docentes para que mejoren sus competencias pedagógicas para mejorar la enseñanza de los estudiantes					
6	Los docentes llevan a cabo métodos de enseñanza eficientes para mejorar el aprendizaje de sus estudiantes					
7	El director supervisa constantemente que el desarrollo de las clases se lleve a cabo con normalidad					
8	Los docentes recuperan las clases perdidas de acuerdo a las fechas indicadas					
DIMENSIÓN TRABAJO CONJUNTO CON LA FAMILIA						
9	La institución busca comunicarse con los padres de familia de forma personal y/o por escrito sobre los avances académicos de los estudiantes.					
10	El personal directivo programa reuniones conjuntamente con los padres de familia para tomar decisiones sobre problemáticas de la comunidad					
11	La institución educativa informa a los padres de familia sobre los acuerdos que mantienen con las demás instituciones de la localidad en beneficio de los estudiantes.					
12	El personal directivo toma en cuenta las opiniones de los padres de familia y representantes estudiantes					
DIMENSIÓN USO DE LA INFORMACIÓN						
13	Se desarrollan reuniones conjuntamente entre personal directivo y padres de familia para crear propuestas de mejora, en función de los resultados de las evaluaciones de los estudiantes.					
14	Los docentes desarrollan sus clases tomando en cuenta el contexto social de la comunidad					
15	Se emplean herramientas tecnológicas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes.					
16	La institución promueve la transmisión de información a cada uno de los agentes educativos (profesores, padres de familia y estudiantes) para mejorar la calidad de la educación.					
DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE						
17	Se cuenta con los mobiliarios necesarios para asegurar el aprendizaje de los alumnos					
18	Los docentes y estudiantes tienen libre acceso a los equipos de la institución.					
19	Se cuenta con los servicios de acceso a internet para el acceso a las plataformas de aprendizaje de los alumnos.					
20	Los estudiantes tienen acceso a aulas de computación fuera de su horario de clases					

¡Gracias por su tiempo, su opinión es importante para el desarrollo de la presente investigación!

Ficha técnica

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo (CSE)

VI. Datos Informativos:

- Autor : Baca Kcomt de Pérez, Emilia Delfina
- Adaptación : Bejarano Bazan, Betty Masiel
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Administración : Individual
- Duración aproximada : 20 minutos
- Materiales : Internet
- Responsable de la aplicación : Investigadora

VII. Descripción y propósito:

El instrumento consta 20 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es conocer la relación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en un Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, 2022.

VIII. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
DIMENSIÓN DIRECCIÓN INSTITUCIONAL	Participación de directivos, docentes y padres de familia en la gestión institucional	20%	1 al 4	1 - 5
	Responsabilidad institucional			
DIMENSIÓN SOPORTE AL DESEMPEÑO DOCENTE	Soporte pedagógico a docentes para la mejora del proceso de enseñanza	20%	5 al 8	1 - 5
	Supervisión de sesiones de aprendizaje			
DIMENSIÓN TRABAJO CONJUNTO CON LA FAMILIA	Comunicación activa con los padres de familia sobre los avances de la institución	20%	9 al 12	1 - 5
	Inclusión de problemas comunitarios en la planificación del currículo académico			
DIMENSIÓN USO DE LA INFORMACIÓN	Desarrollo de sesiones de acuerdo a resultados académicos	20%	13 al 16	1 - 5
	Innovación en la enseñanza y transmisión de la información a los actores educativos (profesores, padres de familia y estudiantes).			
DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE	Mobiliario adecuado el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje	20%	17 al 20	1 - 5
	Servicio de internet para el desarrollo del aprendizaje			
	TOTAL	100%	ítems	20 - 75

IX. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 a 15	- Siempre	1
	- Casi siempre	2
	- A veces	3
	- Casi nunca	4
	- Nunca	5

X. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

Dimensión dirección institucional (4 ítems)

Dimensión soporte al desempeño docente (4 ítems)

Dimensión trabajo conjunto con la familia (4 ítems)

Dimensión uso de la información (4 ítems)

Dimensión infraestructura y recursos para el aprendizaje (4 ítems)

Escala de valoración de las dimensiones.

Nivel	Intervalo de valores
- Alto	[16 – 20]
- Medio	[10 – 15]
- Bajo	[4 – 9]

5.2. Valoración de la Variable: Calidad de servicio educativo

Escala de Valoración de la Variable

Nivel	Intervalo de valores
- Alto	[74-100]
- Regular	[47-73]
- Inadecuado	[20-46]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO (CSE)**Apellidos y nombres del juez validador**

Mg: Nelson Johnni Palacios Dulce

DNI: 32968222

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado	Universidad	Mención
01	Maestro	Cesar Vallejo	Maestro en administración de la educación

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	Docente Universitario	Universidad Cesar Vallejo	2022
02	Docente Universitario	Universidad Nacional del Santa	2022
03	Director Académico	Colegio de Alto rendimiento - Piura	2018

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Chimbote, 24 de junio del 2022


Mg. Nelson Johnni Palacios Dulce

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO (CSE)**Apellidos y nombres del juez validador****Mg: Teresa Isabel Martínez Sánchez****DNI: 32888242****Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Grado	Universidad	Mención
01	Maestra	Universidad Nacional del Santa	Maestra en docencia universitaria e investigación
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	Docente auxiliar universitaria e investigación	Universidad San Pedro	2008 - 2022
02			
03			

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

Chimbote, 24 de junio del 2022


Mg. Teresa Isabel Martínez Sánchez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO (CSE)

Apellidos y nombres del juez validador

Mg: Norma Amparo Chacón Enríquez

DNI: 33261353

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado	Universidad	Mención
01	Maestra	Universidad Cesar Vallejo	Maestra en Docencia y Gestión Educativa
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	Especialista de Educación	Unidad de Gestión Educativa Local - Santa	2009
02	Directora de Gestión Pedagógica	Dirección Regional de Educación Ancash	2011
03	Especialista de Educación DREA	Dirección Regional de Educación Ancash	2017

Observaciones:

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

Chimbote, 24 de junio del 2022



Mg. Norma Amparo Chacón Enríquez

Anexo 6. Base de datos Liderazgo directivo

Unidad muestral	VISIÓN AL FUTURO					DESARROLLO DE PERSONAS					DISEÑO Y PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL					GESTIÓN DE PROCESO ENSEÑANSA - APRENDIZAJE					LIDERAZGO DIRECTIVO
	1	2	3	4	TOTAL	5	6	7	8	TOTAL	9	10	11	12	TOTAL	13	14	15	16	TOTAL	
1	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	55
2	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	54
3	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	55
4	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	55
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	55
6	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	55
7	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	54
8	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	54
9	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	55
10	3	4	4	2	13	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	54
11	3	4	4	3	14	2	4	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	55
12	4	4	4	4	16	2	3	4	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	55
13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	4	4	2	13	56
14	4	4	4	4	16	2	3	4	4	13	3	3	4	3	13	3	4	4	2	13	55
15	3	4	4	4	15	2	3	3	4	12	2	3	4	4	13	4	4	3	2	13	53
16	3	4	4	4	15	2	3	3	4	12	2	3	4	4	13	4	4	3	2	13	53
17	3	4	4	4	15	2	3	3	4	12	2	4	4	3	13	4	4	3	2	13	53
18	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	2	4	4	3	13	3	4	3	3	13	55
19	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	2	4	4	3	13	3	4	3	3	13	56
20	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	2	3	3	3	11	54
21	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	2	3	3	3	11	55
22	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	4	2	12	54

23	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	3	3	2	3	11	3	3	4	2	12	52
24	2	3	4	4	13	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	4	3	4	3	14	55
25	2	4	4	4	14	3	3	4	4	14	2	3	4	4	13	4	3	4	3	14	55
26	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	60
27	2	4	4	4	14	4	3	4	3	14	2	3	4	3	12	3	4	4	4	15	55
28	2	4	4	4	14	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	53
29	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	2	12	50
30	2	4	4	4	14	3	3	4	3	13	2	3	3	3	11	2	3	3	4	12	50
31	3	4	3	3	13	3	4	3	2	12	2	3	4	3	12	2	3	3	2	10	47
32	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	45

Calidad de servicio educativo

Unidad muestral	DIRECCIÓN INSTITUCIONAL				TOTAL	SOPORTE AL DESEMPEÑO DOCENTE				TOTAL	TRABAJO CONJUNTO CON LA FAMILIA				TOTAL	USO DE LA INFORMACIÓN				TOTAL	INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE				TOTAL	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16		17	18	19	20		
1	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	2	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	66
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	2	13	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	63
3	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	2	13	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	63
4	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	14	3	3	4	2	12	3	4	3	3	13	66
5	2	3	4	4	13	3	3	3	4	13	3	4	3	3	15	3	3	4	2	12	3	4	4	2	13	66
6	2	3	4	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	3	14	4	3	4	3	14	3	4	4	2	13	66
7	2	4	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	65
8	2	4	4	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	2	3	4	4	13	65
9	2	4	4	3	13	3	4	4	2	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	2	3	4	4	13	65
10	3	3	4	3	13	3	4	4	2	13	3	3	3	3	13	3	3	3	3	12	2	4	4	3	13	64
11	3	3	4	3	13	4	4	3	2	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	2	4	4	3	13	65
12	3	3	3	3	12	4	4	3	2	13	3	4	4	2	13	3	4	4	2	13	2	4	4	3	13	64
13	3	3	4	3	13	4	4	3	2	13	3	4	4	2	13	3	4	4	2	13	2	4	4	3	13	65
14	2	3	4	4	13	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	65
15	2	3	4	4	13	3	4	3	3	13	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	3	3	4	3	13	65
16	3	3	4	3	13	2	3	3	3	11	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	3	3	3	3	12	62
17	3	4	4	3	14	2	3	3	3	11	2	4	4	3	13	2	4	4	3	13	3	3	2	3	11	62
18	3	3	3	3	12	3	3	4	2	12	2	4	4	3	13	2	4	4	3	13	2	3	4	4	13	63
19	3	3	4	3	13	3	3	4	2	12	2	4	4	3	13	2	4	4	3	13	3	4	3	3	13	64
20	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	2	4	4	3	13	2	4	4	3	13	3	4	4	2	13	66
21	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	4	4	2	13	67
22	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	4	4	3	2	13	67
23	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	2	12	4	4	3	2	13	65
24	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	4	3	4	3	14	4	4	3	2	13	66

25	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	2	3	4	4	13	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	69
26	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	70
27	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	2	3	3	3	11	68
28	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	2	3	3	3	11	64
29	3	4	2	2	11	3	4	2	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	2	12	3	3	4	2	12	59
30	3	3	3	2	11	3	3	4	2	12	3	3	3	3	12	2	3	3	4	12	3	3	4	2	12	59
31	3	2	3	3	11	3	4	3	2	12	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	57
32	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	4	2	12	58

Anexo 7. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo directivo	0.172	32	0.000
Calidad de servicio educativo	0.417	32	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplica una prueba de correlación no paramétrica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ITURRIA HUAMAN ROBERT ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en un Centro de Educación Básica Especial de Chimbote, 2022.", cuyo autor es BEJARANO BAZAN BETTY MASIEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 02 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ITURRIA HUAMAN ROBERT ALBERTO DNI: 32953342 ORCID 0000-0001-6029-2015	Firmado digitalmente por: ROBITURRIA el 02-08- 2022 19:10:37

Código documento Trilce: TRI - 0388034