



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Liderazgo Directivo y la Calidad del Servicio Educativo en
la Institución Educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 -
Ate Vitarte – 2022

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

AUTORA:

Romero Suyo, Juana Alicia (orcid.org/0000-0002-9521-5068)

ASESOR:

Dr. Flores Limo, Fernando Antonio (orcid.org/0000-0002-5494-9794)

Dra. Medina Escobar, Doris Otilia (orcid.org/0000-0003-3185-2735)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A Dios, quien me dio mucha fortaleza para lograr mis metas; a mis hijos, quienes son y serán siempre el motivo de mi superación.

Agradecimiento

A todos los catedráticos de la universidad César Vallejo, por brindarme los conocimientos científicos y permitirme crecer profesionalmente. Al director de la institución educativa Santiago Apóstol, por facilitar la autorización e información correspondiente para desarrollar el presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del liderazgo directivo en la I.E. Santiago Apostol.	21
Tabla 2. Nivel en cada dimensión de la variable liderazgo directivo.	22
Tabla 3. Nivel de la calidad del servicio educativo en la I.E. Santiago Apóstol.	23
Tabla 4. Nivel de cada dimensión de la variable calidad del servicio Educativo.	24
Tabla 5. Prueba de normalidad para los datos de la primera variable.	25
Tabla 6. Prueba de normalidad para los datos de la segunda variable.	25
Tabla 7. Prueba de Rho de Spearman sobre la relación entre las variables.	26
Tabla 8. Prueba Rho de Spearman para la dimensión uno y la segunda variable.	27
Tabla 9. Prueba Rho de Spearman para la dimensión dos y la segunda variable.	28
Tabla 10. Prueba Rho de Spearman para la dimensión tres y la segunda variable.	29
Tabla 11. Prueba Rho de Spearman para la dimensión cuatro y la segunda variable.	30
Tabla 12. Prueba Rho de Spearman para la dimensión cinco y la segunda Variable.	31

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1. Nivel de la variable liderazgo directivo.	21
Gráfico 2. Nivel de las dimensiones de la variable liderazgo directivo.	22
Gráfico 3. Nivel de la variable calidad del servicio educativo.	23
Gráfico 4. Nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo.	24

Resumen

En la presente investigación, se tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 de Ate Vitarte. El tipo de pesquisa empleada fue básica, con un enfoque cuantitativo; el diseño seleccionado fue no experimental, de alcance correlacional y con una muestra censal conformada por 60 maestros; como técnica se usó la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable; ambos validados por juicio de expertos, aplicados a los docentes de los tres niveles (inicial, primaria y secundaria) de manera virtual, se utilizó el formulario Google. Los resultados que se obtuvieron indican que, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.659, la relación entre las dos variables de estudio es alta y significativa (sig = 0,00); con un 93% para la variable liderazgo directivo y 95% para calidad del servicio educativo; de igual manera la correlación entre las dimensiones. En tal sentido, se llegó a la conclusión que entre las dos variables se aprecia una relación mutua; es decir, existe una correlación alta y significativa.

Palabras clave : Calidad, liderazgo, Directivo, Educativa.

Abstract

In the present investigation, the general objective was to determine the relationship that exists between managerial leadership and the quality of the educational service in the Santiago Apostol Educational Institution of the UGEL 06 of Ate Vitarte. The type of research used was basic, with a quantitative approach; The selected design was non-experimental, with a correlational scope and with a census sample made up of 60 teachers; The survey was used as a technique, and the data collection instruments were two questionnaires, one for each variable; both validated by expert judgment, applied to teachers of the three levels (initial, primary and secondary) in a virtual way, the Google form was used. The results obtained indicate that, with a Pearson correlation coefficient of 0.659, the relationship between the two study variables is high and significant (sig = 0.00); with 93% for the managerial leadership variable and 95% for the of the educational service; in the same way the correlation between the dimensions. In this sense, it was concluded that a mutual relationship can be seen between the two variables; that is, there is a high and significant correlation.

Keywords: Quality, leadership, managerial, educational.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el liderazgo directivo, es una prioridad para los planes de la elaboración de políticas educativas en el ámbito internacional, porque cumple una posición decisiva en la mejora de los componentes administrativos y tiene efecto en el perfeccionamiento del rendimiento escolar.

En el buen funcionamiento y la calidad educativa en una entidad educativa recae en los agentes educativos, especialmente en el director líder quien es el único que interviene junto con sus docentes en el desarrollo de los discentes de modo que se logren capacidades, habilidades intelectuales y técnicas apropiadas para incorporarse en el sector de trabajo de una comunidad

Ordenar la mejora sugiere realizar la planificación actividades de dirección que consiste en evitar errores y gastos inútiles, así como acortar los planteamientos; en ese contexto es necesario acabar con la no calidad en cada experiencia; por ello, es aquí donde la formación de los directores tiene que ser potente y eficaz para lograr una comunidad justa del futuro (Senlle y Gutiérrez,2005).

En el Perú, el problema es la baja calidad educativa que se brinda en las instituciones públicas y privadas, principalmente, en los sectores económicos medio y bajo, esto se debe a varios factores y uno de los más importante es que la educación se entiende como una inversión económica, no como una formación de niños y jóvenes futuros de la sociedad; otro de los problemas observados es que los padres de familia prefieren una institución educativa privada de bajo nivel académico para asegurar que sus hijos sean promovidos sin peligro de desaprobado.

En el ámbito local existen muchas instituciones educativas privadas que no cuentan con la infraestructura apropiada para su funcionamiento, sin mencionar que estas contratan a docentes sin título profesional, ya que su remuneración será menor y obtengan mayores ganancias, en desmedro de una formación educativa de calidad.

Por lo expresado, se considera crucial determinar si es adecuado el servicio que se ofrece y como el liderazgo de nuestro director ha influido, considerando el problema de investigación: ¿cuál es la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022?, el cual se quiere encontrar respuesta. Se formularon los problemas específicos siguientes: 1) ¿Existe relación entre el liderazgo directivo en su dimensión establecer metas y expectativas y la calidad del

servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022? 2) ¿Existe relación entre liderazgo directivo en su dimensión manejo estratégico de recursos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022? 3) ¿Existe relación entre liderazgo directivo en su dimensión la planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022? 4) ¿Existe relación entre el liderazgo directivo en su dimensión la promoción participación en el aprendizaje y desarrollo del profesorado y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022? 5) ¿Existe relación entre liderazgo directivo en su dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022

El estudio se justifica, desde el punto de vista hipotético, ya que coopera en el crecimiento científico, en el entorno del régimen de la mejora educativa, que se establece a través de los efectos del liderazgo con el que un director conduce su trabajo, para mejorar la excelencia de la formación en la organización, con miras a servir de entrada para diferentes investigaciones. En la faceta práctica, permitió reconocer, dentro de la organización académica investigada, la conexión prevaleciente entre el director y la calidad de servicio académico investigado, lo que contribuyó al desarrollo del perfil de los directores en ventaja de la calidad académica, que afecta a la comunidad en su totalidad. Por último, el estudio se acredita metodológicamente, ya que ha seguido los criterios y técnica del enfoque científico; además, los consejos que se han obtenido son que debería haber más financiación en la formación de los directores de las entidades educativas particulares y nacionales en la mejora de las habilidades de liderazgo con una meta de desarrollar una eficiente educación en la institución en estudio.

El objetivo general planteado en esta investigación es: Determinar la relación que existe entre liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022. Así mismo, se plantearon los objetivos específicos: 1) Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión el Establecer metas y expectativas y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022, 2) Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo

y su dimensión de manejo estratégico de recursos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022, 3) Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión la planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte

– 2022, 4) Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión promoción participación en el aprendizaje, desarrollo del profesorado y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022, 5) Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022.

Finalmente, la hipótesis general, Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022, se planteó también las hipótesis específicas: 1) Existe relación significativa entre el liderazgo directivo en su dimensión el establecer metas, expectativas y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022, 2) Existe relación significativa entre el liderazgo directivo en su dimensión manejo estratégico de recursos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022, 3) Existe relación significativa entre el liderazgo directivo en su dimensión la planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022, 4) Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y su dimensión la promoción participación en el aprendizaje y desarrollo del profesorado y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022, 5) Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y su dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – ate vitarte – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional sobre los estudios realizados anteriormente sobre la variable liderazgo directivo se considera la investigación hecha por Aldana (2018), su meta fue decretar el vínculo entre el líder directivo y la eficiencia educativa, empleando un enfoque correlacional, transaccional y no experimental. Los resultados obtenidos indican que si el liderazgo educativo es eficiente, entonces el servicio académico prestado será eficiente; se concluyó la existencia de una relación afirmativa entre las variables en estudio.

Espinoza (2020), en su indagación científica analizó el liderazgo directivo y la práctica docente en los colegios públicos del Ecuador. El enfoque para la investigación fue cualitativo, el resultado establece el vínculo directo entre las dos variables analizadas, indicando que en el nivel de la práctica docente y el liderazgo directivo juega un papel importante en términos de motivación. Se concluye que la educación es fundamental para todas las personas y un deber del estado ecuatoriano de ofrecer un servicio educativo de calidad.

El estudio realizado por Guzmán (2018), cuyo objetivo fue terminan como las habilidades del líder en la plana docente y administrativo influyen en el servicio educativo, la técnica empleada a los directores fue la entrevista y para los docentes y estudiantes una encuesta, la muestra de estudio fue de 111 entre estudiantes y personal administrativo de una población de 421 personas. Se concluyo que los estilos que predominan son: el capacitador y participativo.

La investigación de Yangali y Torres (2020), cuya meta fue decretar cómo se vincula el ejercicio del líder directivo en el aprendizaje de los educandos. Se utilizo un enfoque correlacional, no experimental, transversal y cuantitativa, la muestra entre docentes y estudiantes fueron 40 personas. Los resultados obtenidos concluyen que entre el liderazgo directivo y el aprendizaje estudiantil no hay relación alguna.

Hurtado y Sánchez (2018), plantearon en su objetivo determinar cuál es el grado de la eficiencia de servicio prestados y el grado de satisfacción de los agentes educativos en las instituciones educativas privadas. La metodología empleada fue exploratorio, descriptivo, correlacional y cuantitativo. La encuesta se aplicó con un cuestionario de 23 ítems en una muestra 43 personas. Mediante el coeficiente de Pearson se confirmó la similitud entre las variables de estudio. De los encuetados

sobre la eficacia de los servicios prestados por la I.E. el 53,5 % consideran que siempre, el 23,3% casi siempre, el 16,3 % algunas veces y el 7% pocas veces cuentan con la calidad de servicio educativo.

Severina y Rivera (2020) realizó un estudio donde planteo determinar la implicancia del liderazgo directivo para mejora de la calidad del servicio educativa. Documento descriptivo y transversal, de enfoque cualitativo no experimental La muestra fue de 11 personas pertenecientes al equipo directivo, 32 docentes y 2 administradores. Con el resultado obtenido se confirmó que el director líder directivo influye positivamente en el servicio prestado por la I.E.

En el ámbito nacional sobre la variable liderazgo directiva, se consideró la investigación de Puerta (2021) estudio básico de enfoque no experimental, correlacional, transversal, el subconjunto de estudio compuesto por 20 profesores, concluyeron que el director líder influye moderadamente con el clima organizacional. Asimismo, Hurtado (2020) trató de establecer cómo se relacionaba la gestión educativa con las formas de liderazgo en los docentes. De enfoque correlacional, no experimental, transversal y su muestra consistió en 120 docentes; concluyó que la administración educativa y el director líder están vinculadas significativamente.

Vallejo (2021) estudió la implicancia del director líder y la administración educativa; enfoque correlacional, no experimental, transversal y la muestra de 53 docentes; los resultados indicaron que el liderazgo directivo se apoya en el concepto de liderazgo situacional aportado por Hersey y Blanchard en 1968, el cual afirma que cada director debe adaptarse a las particularidades y aspectos privados de los profesores bajo su dirección.

Cruz (2018), en su investigación, se planteó el objetivo de determinar la relación que existe con las variables: gestión directiva y la calidad del servicio educativo. Utilizaron la encuesta, la muestra es de 150 estudiantes, 62 docentes, 23 administradores y 90 padres de familia. Para la contrastación de hipótesis, se utilizó la correlación de Pearson entre las variables. Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo educativo y la calidad de servicio educativo, alcanzando el nivel de 0,863, lo que corresponde a un nivel alto de correlación positiva.

Cruz (2018) en su estudio propone como meta decretar el vínculo entre las variables: administración directiva y la eficiencia de la prestación de servicio educacional. Utilizaron la encuesta, el muestrario fue de 150 estudiantes, 62 -

profesores, 23 personal administrativo y 90 representantes de familia. Para la verificación de hipótesis se utilizó la relación de Pearson entre las variables estudiadas. Entre la administración directiva y la eficiencia de la prestación de servicio educacional tienen implicancia directa y significativa, obteniendo el nivel de 0,863, lo que corresponde a un grado alto de relación eficiente.

Castañeda y Vásquez. (2016), en su estudio científico planteó determinar la relación de la gerencia administrativa y la satisfacción de los educandos en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2015. De enfoque correlacional, no experimental y de corte transversal. El sub conjunto de estudio formado por 144 estudiantes seleccionados de una población de 1200 estudiantes. Los resultados determinaron que el personal administrativo desconoce la misión, visión, de la universidad, el liderazgo y la atención es vertical no se plantean estrategias ni corrigen errores para mejorar servicio brindado.

Valenzuela (2018), en su estudio, busca plantear la implicancia entre el director líder y la eficiencia de la prestación de servicios educativos en la escuela preuniversitario de la Universidad San Antonio Abad. El tipo de estudio fue cuantitativo, correlacional y no experimental, para la colección de información se empleó el cuestionario para cada una de las variables. En efecto el 46% de los encuestados perciben que el líder directivo es de alto nivel, el 44,4% es de nivel intermedio y el 9,6% de nivel bajo. Referente a la prestación de servicios educativos alcanzo el grado de satisfacción, 36,7% de los profesores consideran adecuada y el 28,9% pésima. De la prueba chi-cuadrado se concluye que tiene una implicancia el director líder en la eficiencia de la prestación de servicio. El grado de relación entre las variables es de 69,7%; es decir, la eficiencia de la prestación de servicios educacionales depende del director líder en un 69,7%.

Ramos (2017), en su tesis, tuvo el propósito de definir la relacionan entre el director líder transformacional en docentes y eficiencia educativa. El enfoque del marco metodológico fue correlacional - no experimental - transversal, se realizó el muestreo aleatorio simple, se trabajó con 196 alumnos seleccionados. Para cada variable se utilizaron cuestionarios como instrumentos. Las conclusiones tienen un factor de correlación de 0,84, esto define la alta implicancia entre el director líder transformacional y la eficiencia educacional.

Encalada (2019) realizó la tesis "Gestión directiva y la eficiencia educacional en una unidad educativa nacional de Vitarte, tuvo como propósito relacionar las variables

en estudio. La metodología empleada fue cuantitativa, correlacional y no experimental, la muestra a estudiar fue de 56 profesores. Se aplicó dos cuestionarios a través de la técnica de encuesta. Con los resultados obtenidos se define que existe una implicancia media (0,48) y significativa (Sig. 0,000) entre el director líder y la eficiencia educacional, por lo tanto, se admite la hipótesis alterna.

Para la variable calidad del servicio educativo en el ámbito nacional, se consideró el estudio realizado por Cubas (2020); su objetivo, determinar la implicancia entre el director líder y la administración educativa en una unidad escolar relación entre el liderazgo directivo y la gestión pedagógica en una institución educativa. El procedimiento utilizado fue hipotético-deductiva, no experimental, descriptivo-correlacional y transversal, 67 profesores integrantes de la muestra a estudiar. Los resultados obtenidos concluyen que la calidad educativa y el control de organización esta significativamente relacionados, de igual manera la calidad educativa está relacionada con los componentes de la gestión en la organización. También, Jesús (2021) buscó definir el vínculo entre la administración educativa y la eficiencia de la prestación de servicio educacional. Estudio de enfoque correlacional, no experimental y su muestra fue de 66 docentes, se concluyó que, para obtener la calidad educativa, se debe tener en cuenta la eficiencia, la eficacia y la relevancia.

Las definiciones de liderazgo deben estar en las teorías relacionadas con este estudio. Si hablamos de líder, estamos hablando de la persona que cumple con las características: visión de futuro, inteligencia, emprendedor y capacidad de convencimiento a otras personas. El líder en un grupo es la persona que gestiona, promueve y es el único que genera el cambio organizacional e institucional, de esta manera ejerce el liderazgo (Villa et al., 2007). Existe una gran cantidad de estudios sobre el liderazgo y la definición de ella es compleja, esto hace que muchos autores debaten sobre la importancia y el beneficio de este contexto. Los factores que identifican a la unidad educativa, así mismo el estado de cosas en el que se desenvuelve y el gestor que lo dirige, es discutible y multidimensional. Sin embargo, debido al deseo de investigar el liderazgo adquiere un papel importante de acuerdo a cómo se comporta frente a un individuo o un organismo, que hace que se estudie una y otra vez.

En síntesis, el ejercicio del líder es una construcción integral y social, que no es unilateral, más por el contrario promoviendo y motivando a un conjunto de personas

en el que sobresale el líder que tiene seguidores y se ubica en un determinado contexto (Sánchez y Hernández 2014).

En el aspecto pedagógico del liderazgo directivo, de igual manera debe tener capacidades administrativas, debe poseer competencias pedagógicas para adquirir el mejoramiento de la forma de enseñanza-aprendizaje; así mismo, poseer características en el desarrollo de su perfil personal y de manera interpersonal y talentos para coadyuvar en el discernimiento de casos problemáticos que se presenta, propiciando un entorno armónico en provecho de la trilogía educativa (Bolívar, 2014). De igual manera Elmore (2008). Afirma que lo primordial debe ser tener la capacidad de seleccionar estrategias que contribuyan al bienestar del personal docente. El directivo requiere de capacidades pedagógicas y didácticas, estableciendo los parámetros de las normas directivas que influyen en la función el cual debe estar centrado en seguir la ruta de la organización que dirige, impartiendo instrucción de primer nivel.

Robinson et al. (2008) manifiesta que las dimensiones del liderazgo directivo son: Fijación de expectativas y metas, es decir, la elaboración en consenso de las principales metas y expectativas que pueden ser alcanzables por los agentes educativos, estas metas y expectativas también deben ser evaluadas ya que con ellas se busca la mejora de la prestación de servicio educacional en beneficio de las familias y la sociedad.

La administración estratégica de los recursos, en la que se debe transparentar el origen y la razón de ser de las fuentes, así como la forma en que se distribuyen los materiales educativos y al personal de la comunidad educativa; esta administración debe dar facilidades para lograr las metas trazadas y las funciones del proceso educativo en el marco del método integral sistémico de mejora institucional. Plantear organizar y ejecutar las actividades educativas y el currículo, para dirigir las metas, los presupuestos y las cargas económicas de la institución educativa. Evaluar con los profesores los instrumentos pedagógicos y ayudarles en clases impartidas mediante los monitoreos, además de planificar, organizar y ejecutar el plan de estudio con los profesores articulando el trabajo de todos los grados y ciclos, incluir nuevas estrategias y método. Gestionar y supervisar el uso adecuado del tiempo durante las actividades académicas, lo que compromete a los docentes a que permanentemente cumplan con el desarrollo de las actividades programadas. Motivar de manera integral en el aprendizaje de los estudiantes y en

la mejora de las competencias pedagógicas de los profesores, es decir fomentando el marco del buen desempeño docente, dejando huellas en la trascendencia de su trabajo pedagógico en la forma de cumplir con los deseos planificados para la adquisición de conocimientos; para ello, se proveen centros y recursos para el trabajo cooperativo entre los docentes repensando el ejercicio práctico correspondiente. Asegurar un entorno ordenado y solidario, con un buen clima institucional. Garantizar la organización dentro y fuera del aula.

Hay numerosos enfoques en las teorías que definen el liderazgo directivo. En los años cuarenta surgió los estilos, con la alocución "los líderes nacen, no se hacen", este dicho no se concretó como cierta. En hipótesis las personas que nacen con virtudes de eficiencia, y esas características lo dotan de personalidad y liderazgo (Hogg y Vaughan, 2010). Entre tanto Lupano y Castro (2006) señalan que la hipótesis establece rasgos de carácter en los seres humanos, incluyendo tener inteligencia y habilidad de convencimiento, tener tranquilidad emocional para soportar la carga laboral y esto hace que sea menos complicado para los líderes y tomar decisiones a su beneficio.

En la manifestación de la teoría del comportamiento conductual en 1950, se registra que los integrantes de un grupo se darán cuenta del accionar del liderazgo teniendo como propósito dos elementos; la organización del emprendimiento y las responsabilidades en el movimiento de su eficiencia del líder y sus seguidores, Lupano y Castro (2006). A término del período de 1980, Blanchard y Hersey decían que las acciones del líder desenvueltas sobresalen en la manifestación cuando se efectiviza positivamente la interacción con sus cooperantes y de la forma en que gestiona un núcleo organizacional. Como caso subjetivo intrínseco, el líder es difícil de reconocer dentro de su contexto, en tal sentido el liderazgo puede ser bueno dentro del ambiente académico y social pero no puede serlo en un entorno diferente y desconocido para Escudero, (2009).

El líder al ejercer su liderazgo tiene el propósito y decisión de ejercer sus estrategias para impactar con algunos o un grupo de personas, de tal manera que la organización deja que los líderes de manera voluntaria realicen sus estrategias para vincular dentro de la situación que sean adecuados y pertinentes ya que él es integrante de la organización, Bolívar (2014). El trabajo del líder tiene que estar centrado en el intercambio de experiencias entre individuos buscando un clima laboral de confort, mejorar las relaciones interpersonales, con la práctica de valores en

veneficio de la organización, Robinson et al. (2008). La manifestación del liderazgo tiene impacto en la comunidad haciendo que los individuos comiencen a asumir y a manifestarse de modo distinto y positivo a lo actuado anteriormente (p.75). la implicancia se manifiesta con otros propósitos premeditados o a través de otros seres humanos, con el objetivo que este cambio se dirija a la mejora de la organización de acuerdo a las expectativas planteadas en la organización. Lorenzo (2005), el objetivo del líder es incentivar, persuadir al personal de una organización para su superación integral profesional para que logre las metas institucionales.

Manes (2014), señala que la definición del director líder está enfocada en motivar para lograr los propósitos planteados del personal docente representantes familiares y educandos. Al desarrollarse de manera pertinente las unidades educativas logran brindar un servicio eficaz mostrando el buen desempeño del liderazgo, el líder directivo pasa por procesos diferentes de evaluación para asumir responsabilidades visionarias manifestándose en el desarrollo de las competencias y habilidades para realizar y/o transformar propuestas de cambio de manera objetiva en concordancia con el apoyo del personal docente administrativo y familiares representantes, Murillo (2006)

La demanda de la oferta educativa tiene su accionar en brindar un servicio integral de calidad que impacta dentro de su comunidad y sociedad, donde se manifiesta el accionar de los trabajadores de la comunidad educativa, esto influye en el sedeo de muchos y la atracción de otros integrantes. En efecto su propósito tiene una visión de permanente cambio acorde y exigencia de la coyuntura social.

Cortes (2010), enfatiza en la credibilidad que repercute en la atención institucional, por lo tanto, los representantes familiares confían en el desenvolvimiento y valoración del accionar de los integrantes de la comunidad educativa, este se manifiesta con la confianza y credibilidad dentro de un marco administrativo, de lo contrario las muestras de inseguridad son menos trascendentes en la oferta ofrecida por la institución.

El accionar del director líder tiene repercusión en motivar y persuadir al personal docente, plana administrativa y educandos, en la mejora de manera pertinente, el cual influye en las labores académica del docente que efectiviza en el proceso de enseñanza y aprendizaje, por otro lado se promueve mediante la aplicación enérgica a la comunidad educativa que tenga trascendencia manifestándose como un ente rector en un grupo dinámico organizado con

propuestas de manejo horizontal para tener el apoyo de la comunidad educativa en beneficio de la mejora de la institución, señala Cuesta y Moreno (2021).

Uribe (2007), plantea sobre los líderes de gestión, son personas con capacidad de crear un ambiente laboral favorable en orientación a la jornada escolar y promueven el desarrollo de objetivos no inusuales, considera a los profesores para la toma de decisiones, acompañar las actividades pedagógicas y al mismo tiempo realizan la planificación. El rendimiento general de los profesores se verá afectado por varios factores, junto con elementos sociales, financieros, no públicos e institucionales, estos últimos para que se vean influidos por el clima organizativo y la gestión de los directores.

Cuando nos referimos a un líder directivo nos referimos a la persona con una serie de habilidades intrínsecas, mostrando de manera pertinente sus competencias y actitudes, además poseen cualidades de manifestaciones interactivas son sus semejantes, mostrando empatía que repercute en toda la comunidad educativa, es igualmente agradable, condescendiente que manifiesta respeto con la estructura jerárquica y su conversación es mesurado con todos los niveles y modalidades de la comunidad, así mismo la organización muestra una solvencia moral sin discriminación entre unos a otros, manifiesta los deseos y las estrategias en las que deben cumplirse la empatía y cordialidad mostrando facilidad absoluta a todos y le da la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, respeta al equipo de trabajo institucional, promueve el valor de la meritocracia y la capacidad innata de sus colaboradores.

En consecuencia, está claro que los líderes académicos tienen que ser especialistas en la enseñanza, innovadores, comunicadores, consejeros y sus funciones principales están dirigidas a guiar, planear, edificar, organizar y estimar la eficacia, eficiencia y la atención a la comunidad educativa. En tal sentido se manifiesta que, para liderar un grupo académico, se requiere una formación y actualización periódicas, que les permita reunir la experiencia y las competencias requeridas para desarrollar el logro en las funciones y responsabilidades, y atender eficazmente a los ajustes de gestión para el desarrollo de la enseñanza de aprendizaje.

La calidad de las ofertas educativas tiene preponderancia de eficacia para las instituciones de moda y las unidades educativas en particular, porque permite

emplear la propiedad y la restricción de la capacidad humana para proporcionar administraciones en línea con los deseos y la influencia de los adquirentes.

En los centros educativos, se da importancia a las características, que podrían estar inmersas en la manifestación cotidiana de la formación, de manera similar los estándares educativos que implementan para embellecer y representar la primera clase para su aplicación. La propagación por demostrar el eficiente servicio que se brinda no se debe manifestar subjetivamente o una teoría, todo lo contrario, se debe demostrar en las actividades desarrolladas en cada ciclo demostrando así la eficiencia del trabajo educativo.

Ejecutar en forma excelente, implica realizar una gestión de calidad que implemente las condiciones óptimas para ser frente a las adversidades y dificultades, evitar situaciones problemáticas en todo sentido muy al contrario ser prudentes para lograr el éxito. El director líder garantiza la formación exitosa y eficaz en el desarrollo de la superación de los estudiantes que conforman la comunidad educativa. Además, la casa de estudio debe garantizar a los estudiantes universitarios desarrollar sus habilidades en diferentes campos para poder integrarse en entorno laboral y desarrollarse profesionalmente en beneficio personal y de la sociedad. Senlle y Gutiérrez, (2005).

Cortes (2010), señala que en este procede de la autoconfianza podemos manifestar que el conocimiento que las personas adquieren en alta aceptación de una persona o corporación como verdadera con y la valoración de lo que se le ha confiado. Se trata de la seguridad y el riesgo, al tiempo que alude a las decepciones de las instituciones. En tal sentido la primera clase inalterable se convertirá en absolutamente en la satisfacción de los ejercicios pedagógicos, el logro es el grado alcanzable hace una decisión la fiabilidad extra o menor. Cuanto más notable sea la dicha, menor será el peligro, y junto a esas líneas, la fiabilidad se convertirá en una técnica para el mejor.

En cuanto a la capacidad de respuesta, Llorens (1995) afirma que esta es la habilidad de atender a los clientes para ofrecer una eficiente calidad en el servicio. Duque (2005) manifiesta que la habilidad de responder el cual implica incluir el cumplimiento oportuno de las responsabilidades asumidas, así como la apertura de la afiliación al comprador, es decir, los resultados factibles de ser completados y la plausibilidad de hacerlo.

En cuanto a la empatía, Duque (2005) manifiesta que esta involucra el interés de la institución por brindar a los recurrentes una vigilancia y un cuidado personalizados. Muchas veces, mostrar amabilidad no es fácil con los recurrentes, independientemente de que la cortesía es una parte primordial del buen trato, en tal sentido es importante en la profesión el cual exige una fuerte obligación y recompensa a los recurrentes, el entendimiento interna y externa de sus características y sus requerimientos individuales.

La tangibilidad, para Duque (2005), se refiere a los aspectos de los ambientes físicos de trabajo, los materiales y equipos tecnológicos. Tangible es algo palpable que puede ser manipulado. Además, sugiere que tiene tendencia a ser visto con precisión.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

En este estudio se utilizó un método cuantitativo, la finalidad fue obtener los datos numéricos para su análisis y estudio de las variables, ello se utilizará para la comprobación de las hipótesis formuladas previamente al estudio Hernández et al., (2014), expresa que el estudio cuantitativo utiliza la recopilación de hechos para comprobar las hipótesis, basándose en cálculos numéricos y evaluaciones estadísticas para determinar los estilos de comportamiento y confirmar las teorías.

Este estudio es de tipo básico. Para Hernández et al. (2003), los estudios no experimentales son las que se ajustan deliberadamente de las variables y en las que los fenómenos se observan de la manera más sencilla en su contexto innato para investigar las estadísticas en un solo momento.

Los estudios fueron transversales, debido a que se contemplan varias variables en un tiempo dado. Los resultados del estudio transversal se recopilan en el tiempo real y presente, algunas veces se inicia de las particularidades precedentes. Como síntesis se tiene el esquema que muestra la disposición de los estudios.

3.1.2. Diseño de investigación

El planteamiento se realizó de manera no experimental - correlacional - transversal. Se empleo el planteamiento no experimenta, en el que los estudios se completaron sin la utilización deliberado de ninguna de las variables; se restringió a su observación y evaluación dentro del entorno que se presentaba Hernández et al., (2014).

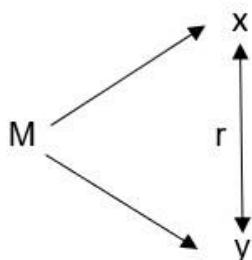
La investigación se convirtió en correlacional, donde se determinó el tipo y grado del vínculo entre las variables y las dimensiones Hernández et al., (2014), manifiesta que las investigaciones correlacionales es la que calcula el vínculo de las variables que se encuadran en un entorno específico.

Se convierte en una investigación transversal porque se centra en un tiempo definido y preciso, en este ejemplo el año 2022. En la investigación transversal, los hechos se recogen en un tiempo seleccionado, para explicar y sintetizar Hernández et al., (2014, p.153).

Tomando las variables el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo, la disposición de la mirada se representó gráficamente de la siguiente manera:

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

- M = Muestra del estudio. Docentes de la I.E. Santiago Apóstol
- x = variable Liderazgo directivo
- y = variable Calidad del servicio educativa
- r = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Liderazgo directivo

Definición conceptual.

De acuerdo al contexto educativo, es mucho el efecto que se ejerce sobre los demás con la causa de desarrollar las estrategias como una forma de acrecentar el rendimiento académico general y por ende la prestación académica que ofrece la institución. Lo que se quiere lograr con la ayuda del líder en la gestión es gestar las excelentes situaciones para que el proceso educativo de los estudiantes se brinde de forma eficaz, y alcanzar desde de este componente asegurar que los participantes en su totalidad de manera personal tomen el manejo de su superación académica Elmore, (2010 pp. 12-13).

Definición operacional.

La variable liderazgo educativo fue medida con la ayuda de cinco magnitudes:
a) decretar objetivo y anhelos, b) inspección valiosa de los requerimientos, c)

planear, organizar y medir la educación y el currículo, d) difundir la intervención en el aprendizaje y el progreso de los profesores, e) fijar un contexto regulado y de soporte. También con 27 indicadores, que han sido estandarizados con una escala Likert con la encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario de 29 preguntas.

3.2.2. Variable 2: Calidad del servicio educativo.

Definición conceptual

Domínguez (2016), calidad es definida como una habilidad de la organización que admite el trabajo de manera segura, equitativa y llevadero en los años con un nivel de ejecución dentro de los organismos institucionales que ofrecen un trabajo de calidad (p.47).

Definición operacional

En la calidad de servicios educativos se evaluó en cuatro dimensiones, a) Confiabilidad, b) Capacidad de respuesta, c) Empatía, d) Tangibilidad y 19 indicadores, que se calcularon con una escala de Likert mediante la encuesta como técnica, como instrumento un temario de 20 preguntas.

3.2.3. Operacionalización de variables:

Las tablas de operacionalización de las dos variables con sus dimensiones e indicadores se encuentran en la parte de anexo de la presente investigación.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Se trata de un conjunto de seres humanos o de elementos de los que se desea acumular datos en una investigación. Este conjunto puede estar integrada por diversos componentes que poseen rasgos comunes. Una de las características más importantes del conjunto es que puede estar dispuesto de ser descubierta, puede ser calculada y cuantificada, Toledo (2015).

La población en este trabajo de investigación estuvo integrada por 60 docentes que pertenecen a los 3 niveles de estudio de la I.E. Santiago Apóstol.

3.3.2. Muestra

El subconjunto consultor o parte del conjunto elegida para ser estudiada. La muestra para ser estimada en la investigación debe ser representativa del conjunto debe tener todos los rasgos de la población, Toledo (2015). La muestra estimada para esta investigación está conformada por toda la población, ello consiste en 60 profesores de los tres niveles educativo, de la institución educativa Santiago Apóstol, esta deferencia se hizo en beneficio del investigador para que los resultados obtenidos puedan ser real al contexto en que se desarrolla la investigación.

3.3.3. Técnicas de muestreo

El muestreo se podrá realizarse de formas, probabilística y no probabilística, el muestreo probabilístico el más avalado en una investigación cuantitativa debido a que todos los elementos del universo tienen las mismas oportunidades de ser seleccionados y el tamaño se decide a través de un sistema descriptivo, Pinedo et al., (2014, p. 114). El muestreo no probabilístico, se podrá completar con la ayuda de la conveniencia dependiendo de las instancias que se tengan o con la ayuda de la facilidad para quien hace la investigación.

En esta situación, la muestra se predijo según los discernimientos de inserción (que incluyen a los elementos en la totalidad de la población en estudio), los cuales se deciden teniendo en cuenta la opinión y el juicio personal del investigador, Hernández et al., (2016, p. 93).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Las técnicas de indagación son agrupaciones de procesos metodológico cuyo propósito es certificar el desarrollo del proceso de investigación. Es decir, obtener una gran cantidad de información y conocimientos para resolver nuestras preguntas Sánchez et al., (2016, p. 129). En esta indagación, la encuesta se empleó como una forma de recoger la información de los docentes, de acuerdo con los objetivos y para comprobar las hipótesis.

Casas et al. (2013) dicen que la indagación es la técnica más común que utiliza una cadena de estrategias estandarizadas a través de ellas se pueden juntar y sintetizar estadísticas de la muestra representativa del conjunto.

3.4.2. Instrumentos

Las herramientas para medir en un estudio son los procesos que el indagador puede aplicar para recoger información de las variables a medir y abordar los problemas y los fenómenos, Hernández et al.,(2016, p. 175).

Liderazgo directivo la variable, fue evaluada utilizando el "Temario de Liderazgo directivo" elaborado por Ulises Meza Vásquez y aplicada por la investigadora, se consideró 29 preguntas en total para evaluar las dimensiones de la variable en estudio, los cuales han sido redactados coherentemente, con afirmaciones a modo de enunciados. Los profesores que colaboraron en la investigación debían manifestar su sentir seleccionando las opciones múltiples en una graduación de puntuación tipo Likert de uno a cinco (ver anexo). La recolección de información fue asincrónica y el tiempo empleado fue de 30 minutos.

La variable calidad del servicio educativo fue medido mediante el "Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo" de la autora María Elena Hatachi Guivin, y fue aplicado por la investigadora, con un total de 20 ítems para evaluar sus cuatro dimensiones. Los docentes que participaron en la investigación debían manifestar su parecer mediante la identificación de las opciones múltiples en una escala de puntuación tipo Likert de uno a cinco (ver anexo). La recolección de información fue personal de manera virtual y el tiempo empleado fue de media hora.

3.4.3. Validez

La validación de un instrumento de investigación se refiere a la técnica de evaluación de las preguntas de la encuesta para asegurarse de su fiabilidad. Debido a que hay un par de elementos difíciles de controlar que podrían tener un efecto en la fiabilidad de una consulta, este sistema no siempre es una tarea corta o fácil, Hernández et al., (2014 p.243). En efecto estimar la verificación de los temarios utilizados en la investigación, se han sometido a una valoración de autenticidad por técnicos entendidos en investigación, mediante el cual se ha evaluado la capacidad, relevancia, congruencia y legibilidad de los indicadores de cada variable de las herramientas. Los datos del documento de validación de los técnicos entendidos pueden observarse en los anexos de la investigación.

3.5. Procedimientos

En el proceso de colección de información se siguió los siguientes pasos: En primer lugar, se pidió autorización al director del Colegio Santiago Apóstol, y se acordó tener una reunión con el director y el coordinador pedagógico en la que se explicó y detallo a información de la investigación. Como parte de las actividades, se procedió a aplicar el cuestionario de manera tecnológica, Google Forms. En segundo lugar, las estadísticas de los 60 profesores se han recogido en un dinámico escritorio de hoja de cálculo. En tercer lugar los datos obtenidos se pasó al software SPSS V26, para el proceso estadístico, utilizando las escalas correspondientes, luego se adquirieron las tablas de frecuencias para el estudio descriptivo y para la comprobación de la hipótesis o estudio inferencial se han utilizado registros no paramétricos en este ejemplo de Rho de Spearman cuando se considera que podría haber correlación entre las variables y se dice que las variables de observación se afirma que ya no tiene una distribución normal. Describiendo el procedimiento detalladamente.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Estadística descriptiva

La información representativa es la técnica exacta que obtiene, establece, proporciona y narra un grupo de información por motivos de facilidad de uso, normalmente con la guía de tablas, medidas numéricas o gráficos sobre el conjunto a la que pertenecen, Salcedo y Delgado, (2021).

Las estadísticas descriptivas ayudo a explicar y comprender los rasgos de un conjunto estadístico mediante la presentación de breves resúmenes de la muestra y las medidas de la información.

3.6.2. Estadística inferencial

Los registros inferenciales nos permiten estimar los parámetros poblacionales a partir de la muestra utilizada, además de realizar comprobaciones especulativas. Las pruebas estadísticas realizadas dependerán del carácter de nuestros datos y del tipo de variables, Salcedo y Delgado (2021).

El coeficiente Rho de Spearman se aplicó como evaluación inferencial en la prueba de hipótesis, exponiendo los resultados en los cuadros interpretadas.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio es consistente con las indicaciones de la Resolución No. 089 expuesta por la casa de estudio, donde indica como se debe realizar una investigación, también está enmarcadas en los requerimientos de sus conceptos morales, centrado en el respeto a las personas, el aprecio por el conocimiento y la democracia, considerando el consentimiento informado, la protección de la autonomía y la privacidad de las personas que participaron en este estudio. Asimismo, se elaboró bajo las indicaciones de la versión actualizada de la APA.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva del estudio

Nivel de la variable Liderazgo Directivo.

Tabla 1

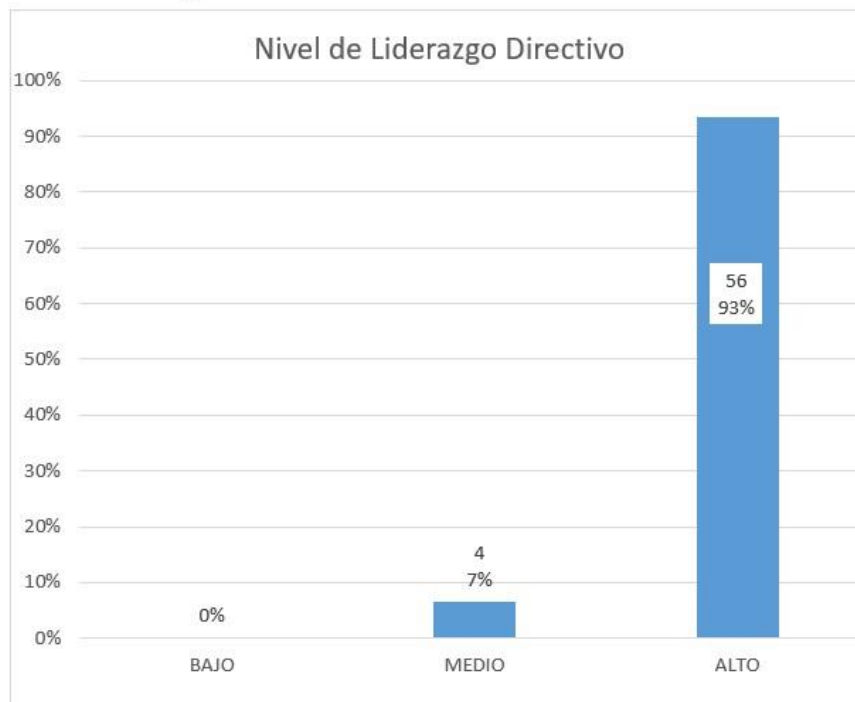
Nivel del liderazgo directivo en la I.E. Santiago Apóstol

Nivel	frecuencia	Porcentaje %
Alto	56	93,33%
Medio	4	6,67%
Bajo	0	0%
Total	60	100%

La tabla 1, muestra que el 93,33% de los profesores consideran que el liderazgo de la dirección está en un alto nivel, mientras que el 6,67% establece en un nivel medio y el 0% en un nivel bajo.

Figura 1

Nivel de la variable liderazgo directivo



Nivel de cada dimensión del liderazgo directivo

Tabla 2

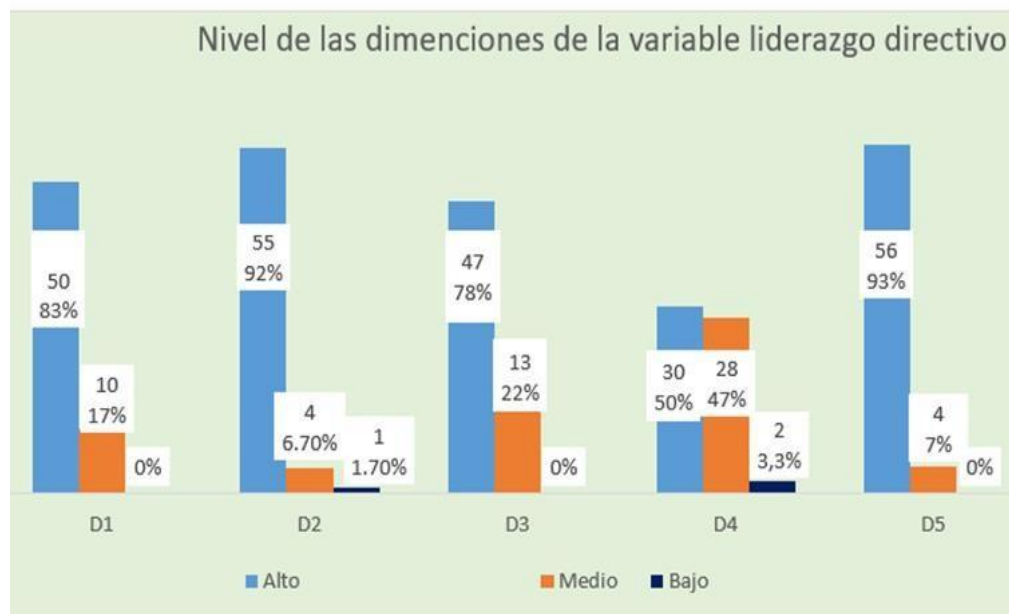
Nivel en cada dimensión de la variable liderazgo directivo.

Niveles	f	D1	f	D2	f	D3	f	D4	f	D5
Alto	50	83%	55	92,0%	47	78%	30	50%	56	93%
Medio	10	17%	4	6,7%	13	22%	28	47%	4	7%
Bajo	0	0%	1	1,7%	0	0%	2	3,3%	0	0%
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

La tabla 2, referente a las dimensiones de la variable liderazgo directivo, establece que las cinco dimensiones se encuentran en un alto grado de correlación, con los siguientes porcentajes, 83%, 92%, 78%, 50% 93% para cada una de las dimensiones secuencialmente ordenadas conforme se indica.

Figura 2

Nivel de las dimensiones de la variable liderazgo directivo.



4.1.3. Nivel de la variable calidad del servicio educativo.

Tabla 3

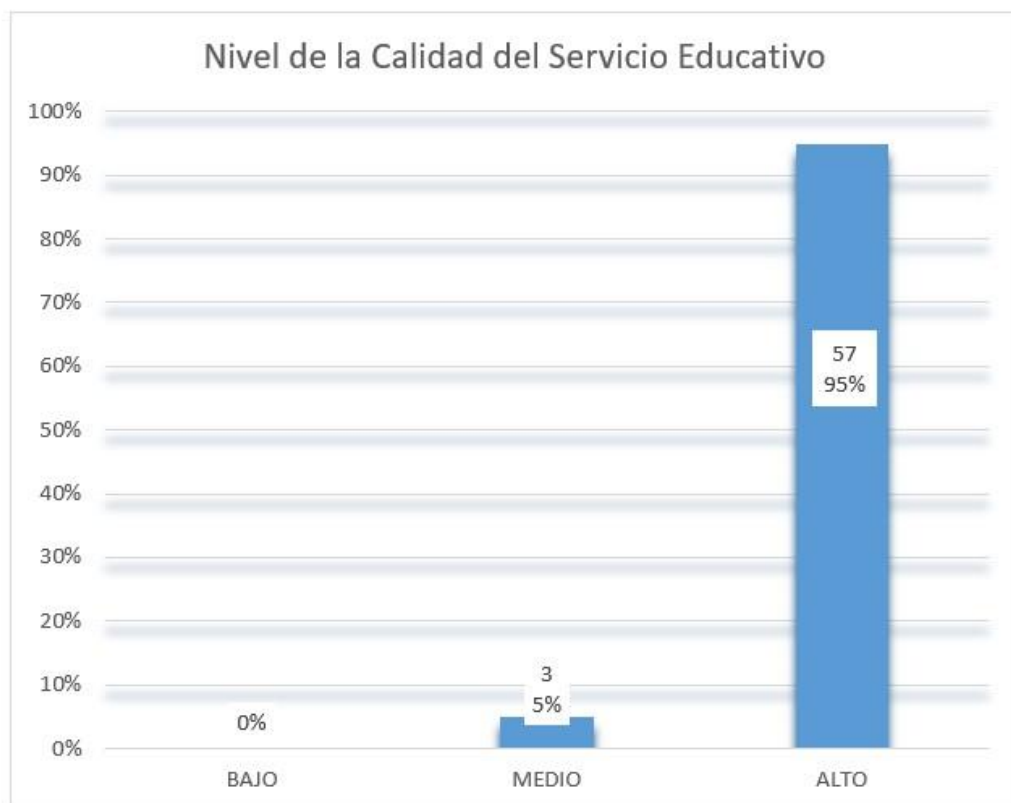
Nivel de la calidad del servicio educativo en la I.E. Santiago Apóstol

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	57	95%
Medio	3	5%
Bajo	0	0%
Total	60	100%

En la Tabla 3, referente a la calidad del servicio educativo, el 95% de los profesores considera que tiene un nivel alto, mientras que el 5% dice que el nivel es medio y el 0% dice que es bajo.

Figura 3

Nivel de la variable calidad del servicio educativo



Nivel de las dimensiones de la variable de la calidad del servicio educativo.

Tabla 4

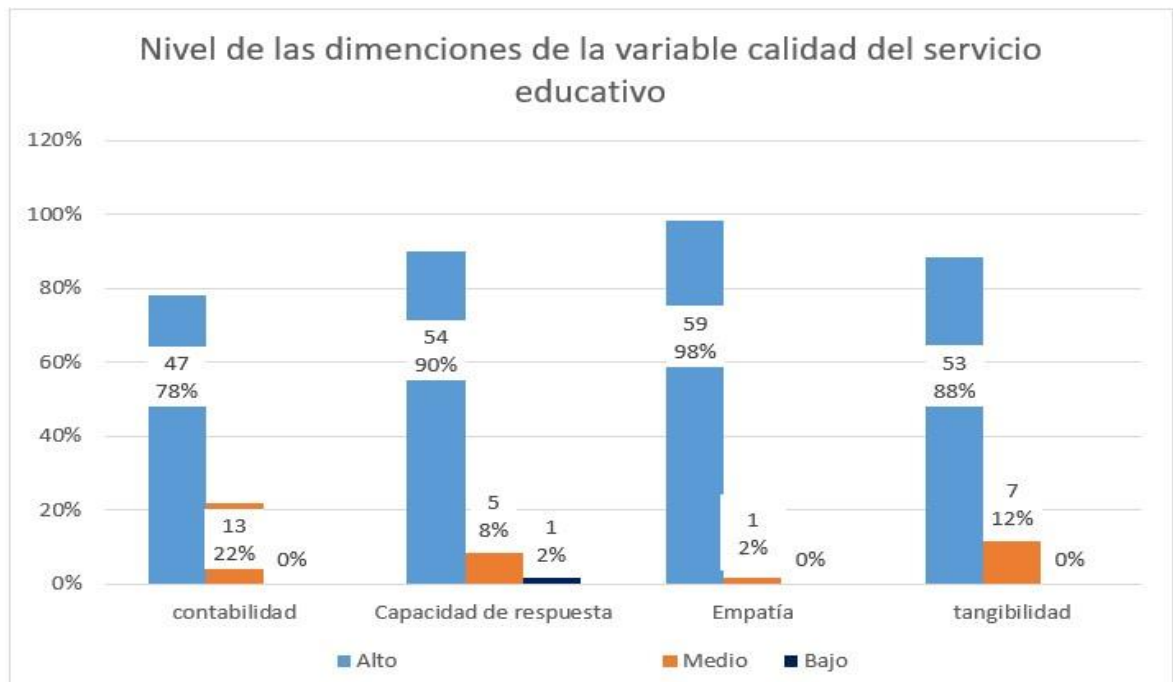
Nivel de cada dimensión de la variable calidad del servicio educativo

Niveles	f	Capacidad de respuesta				f	Empatía	f	Tangibilidad
		Confiabilidad	f		f				
Alto	47	78,3%	54	90%	59	98,3%	53	88,3%	
Medio	13	21,7%	5	8,33%	1	1,67%	7	11,7%	
Bajo	0	0%	1	1,67%	0	0%	0	0%	
Total	60	1 00%	60	100%	60	100%	60	100%	

En la tabla 4, en el nivel de cada dimensión de la variable calidad del servicio educativo, indica que cada una de las tiene un nivel alto, lo que indica la opinión buena de los profesores en lo satisfactorio de la prestación de servicios brindados en la I.E.

Figura 4

Nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo



Prueba de normalidad

Prueba en la variable liderazgo directivo

Tabla 5

Prueba de normalidad para los datos de la variable liderazgo

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig
Liderazgo Directivo	.123	60	.025	.908	60	.000

La tabla 5, se observa que tanto la prueba de Kolmogórov-Smirnov como la de Shapiro-Wilk tienen un valor de significación inferior a $\alpha = 0,05$, por lo que se define que la información no está distribuida de manera normal.

Prueba de la variable calidad del servicio educativo.

Tabla 6

Prueba de normalidad para los datos de la variable calidad del servicio educativo.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig
Calidad del Servicio Educativo	.125	60	.021	.929	60	.002

La tabla 6, indica que el estudio de normalidad para las estadísticas de la segunda variable tiene una significancia inferior a $\alpha = 0,05$, en tal efecto se considera que los registros no tienen distribución normal.

Las estadísticas de las variables estudiadas se manifiestan con una distribución normal, la prueba Rho de Spearman fue seleccionada para verificar la relación.

Resultados inferenciales de la investigación

Determinación de la relación entre la variable liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol.

Tabla 7

Prueba de Rho de Spearman sobre la relación entre las variables

			Correlaciones		
				Liderazgo Directivo	Calidad del Servicio Educativo
Rho de Spearman	Liderazgo Directivo	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	1.000	.659**
			Sig. (bilateral)		.000.
			N	60	60
	Calidad del Servicio Educativo	Liderazgo Directivo	Coeficiente de correlación	.659**	1.000
			Sig. (bilateral)	.000	
			N	60	60

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

La Tabla 7, muestra la relación entre las dos variables, se obtuvo un valor de 0,659, el cual nos indica la relación positiva y muy alta entre las variables evaluada. Además, la significancia de 0,000, que es mucho menor al p de 0,05, la hipótesis general es aceptada

Determinación de la relación entre establecer metas y expectativas y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Santiago Apóstol.

Tabla 8

Prueba Rho de Spearman para la dimensión uno y la segunda variable

				Correlaciones		
				Liderazgo Directivo	Calidad del Servicio Educativo	
Rho de Spearman	de Metas y Expectativas		Coeficiente de correlación	1.000	.601**	
			Sig. (bilateral)		.000.	
			N	60	60	
	Calidad del Servicio Educativo		Coeficiente de correlación	.601**	1.000	
			Sig. (bilateral)	000		
			N	60	60	

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

Tabla 8, muestra el coeficiente obtenido de 0,601 el cual revela la correlación positiva alta con los elementos analizados con una significancia de 0,000 mucho menos que p valor, el cual indica, la relación encontrada es significativa para un nivel de confianza de 99% por lo tanto la hipótesis uno es aceptado.

Determinación de la relación entre manejo estratégico de recursos y la calidad del servicio educativo en la en la Institución Educativa Santiago Apóstol.

Tabla 9

Prueba Rho de Spearman para la dimensión dos y segunda variable.

		Correlaciones		
			Manejo estratégico de recursos	Calidad del Servicio Educativo
Rho de Spearman	Manejo estratégico de recursos	Coeficiente de correlación	1.000	.553**
		Sig. (bilateral)		.000.
		N	60	60
	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	.553**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

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

En la Tabla 9, se observa el coeficiente de 0,553, el cual indica la relación moderada entre los factores analizados y con una significancia de 0,000 menos que el p valor, el cual determina que la relación es significativa, en tal sentido se acepta la hipótesis específica dos.

Determinación de la relación entre planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo y calidad del servicio educativo en la en la Institución educativa Santiago Apóstol.

Tabla 10

Prueba de Rho de Spearman para la dimensión tres y la segunda.

		Correlaciones		
			Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza	Calidad del Servicio Educativo
Rho de Spearman	Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza	Coeficiente de correlación	1.000	.636**
		Sig. (bilateral)		.000.
		N	60	60
	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	.636**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

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

En la tabla 10 se observa que el coeficiente encontrado de 0.636, el cual nos indica la existencia de una correlación alta entre los elementos examinados y una de significancia de 0.000 menor al p, el cual nos indica que la correlación es significativa por lo que aceptar la hipótesis específica tres.

Determinación de la relación entre la promoción de la participación en el aprendizaje y desarrollo del profesorado y la calidad del servicio educativo en la en la Institución Educativa Santiago Apóstol.

Tabla 11

Prueba de Rho de Spearman para la dimensión cuatro y la segunda variable.

		Correlaciones		
			Promoción de la participación	Calidad del Servicio Educativo
Rho de Spearman	Promoción de la participación	Coeficiente de correlación	1.000	.659**
		Sig. (bilateral)		.000.
		N	60	60
	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	.659**	1.000
		Sig. (bilateral)	000	
		N	60	60

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

En la tabla 11, se observa el coeficiente encontrado de 0.659, el cual indica la relación alta entre los elementos analizados y con una significancia de 0.000 menor al p valor, por lo que se aceptar la hipótesis específica cuatro.

Determinación de la relación asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad del servicio educativo en la en la Institución Educativa Santiago Apóstol.

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman para la dimensión entorno ordenado y de apoyo con la calidad del servicio educativo.

		Correlaciones		
			Entorno ordenado y de apoyo	Calidad del Servicio Educativo
Rho de Spearman	Entorno ordenado y de apoyo	Coeficiente de correlación	1.000	.417**
		Sig. (bilateral)		.001.
	N	60	60	
	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	.417**	1.000
Sig. (bilateral)		000		
N		60	60	

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

En la tabla 12, se observa el coeficiente encontrado es de 0.417, el cual indica la existencia de una relación moderada entre los elementos analizados y con una significancia de 0.001 menor al p valor, que es indicativo de que la relación es significativa, por tanto, se acepta la hipótesis específica cinco.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio el objetivo general quedó centrado en fijar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 Ate Vitarte 2022. Los instrumentos empleados han sido encuestas, una para cada variable, que cumplieron con las particularidades requeridas para la obtención de los objetivos; dichos cuestionarios validados a través del juicio de expertos que cumplieron con los requisitos solicitados por la casa de estudio.

De acuerdo con este objetivo y basándose principalmente en los resultados de la encuesta, resultó viable determinar, la correlación con un valor de 0,659, el cual señala la realidad de una alta grado de correlación entre las dos variables y con un valor significativo de 0,000 menos al p valor ($\alpha = 0,05$); en consecuencia, la hipótesis de estudio es aceptada.

La conclusión final indica que las variables se relacionan estrechamente por lo que el grado de una variable afecta a la otra, en efectos revelaron que la calidad educativa se incrementa en la medida en que el liderazgo directivo crece eficientemente, es decir que las variables interactúan una en favor de la otra. Por lo tanto, es fundamental de centrarse en las acciones de liderazgo que contribuyen a la mejora pedagógica de la organización hasta que se logre la satisfacción académica. Por este motivo, las habilidades del líder directivo deben estar centrados en estrategias que ayude a la mejora de las actividades pedagógicas de la institución hasta lograr la calidad del servicio educativo. Por lo tanto, las competencias del director son dependientes en el ámbito pedagógico, siendo el centro neurálgico de la institución, en efecto debe desempeñarse en esta característica, utilizando toda una serie de capacidades y engranajes en función del ámbito en el que se desenvuelve la gestión.

La conclusión localizada se relaciona con los encontrados por Guzmán (2018) estudiando la trascendencia del liderazgo directivo y la mejora educativa, en el cual intervinieron toda la comunidad educativa, mediante una encuesta estructurada que definió una buena apreciación en el trabajo desarrollado por el profesor de la institución que ejerce su práctica docente principalmente con la participación activa y la condescendencia del líder, lo que afecta positivamente en el desempeño de los profesores. Robinson (2009), sostiene que, desde una actitud gerencial, un

excelente jefe importante ya no sólo debe tener una asombrosa habilidad gerencial, sino también una habilidad educativa en un esfuerzo por comprometer dentro del método del proceso educativo, y no simplemente dentro de la gestión administrativa. Como finalizaron Maya et al. (2019), el liderazgo directivo tendrá un efecto instantáneo en el cumplimiento de la mejora educativa, de la misma manera, para conseguir la educación de excelencia que necesita que exista desde el liderazgo directivo una gestión poderosa, con habilidades proactivos, activos, demócrata, que compromete a la comunidad educativa dentro de los planes de trabajo con participación enérgica y representativa, si hay un liderazgo con esa modalidad, la organización se acerca a la excelencia.

Robinson et al. (2008), afirma que, si los líderes en la organización educativa, influyen específicamente en el apoyo pedagógico y la adquisición de conocimientos de los profesores, los efectos realizados en los estudiantes pueden ser más seguros; para lograr estos efectos tiene que haber un trabajo de colaboración en todos los niveles de la institución educativa, a partir del director, con la ayuda del personal administrativo, con el grupo de trabajadores de la enseñanza en la que cada persona tiene que dedicarse a mejorar sus estrategias de enseñanza; hacer que sus estudiantes se comprometan también a poner más dedicación y empeño para captar mejor las actividades desarrolladas en el aula , a ser más participativos, hacer que las sesiones de aprendizaje sea significativa vivenciales para estar preparados para la vida, para así alcanzar la calidad en el servicio educativa en todos los niveles. Como se ve, la calidad en el servicio educativo impartida, como producto, parte de una buena gestión directiva, como es el caso de la I.E. Santiago Apóstol, donde el director ejerce un liderazgo tan efectivo y productivo que ha comprometido a toda la comunidad educativa de la institución a trabajar para alcanzar las metas institucionales y lograr mantener la calidad en el servicio educativo que ofrecen.

Existen similitudes entre estos estudios y el de Cruz (2018), quien probó cómo se asocia la gestión de los directivos con el servicio educativo de primer nivel y utilizó el cortejo de Pearson entre los elementos para comprobar la teoría; sus efectos muestran que la relación entre la gestión del director es directa, significativa y alcanza un grado de 0. 897 en una muestra de 175 encuestados entre profesores, administradores y padres de familia, lo que determina un grado innegable de relación positiva; muy parecido a los hallazgos (tremendo cortejo),

cuya correlación llegó a ser de 0,659 con el estadístico igual (Pearson) y con una muestra de 60 instructores.

Asimismo, se presta atención a la predisposición de las variables en la evaluación descriptiva, donde el 93% de los profesores que participaron en la encuesta manifestaron que la gestión directiva en la organización es de nivel alto, teniendo un mejor desempeño dentro de la gestión estratégica de los recursos y asegurando un ambiente institucional ordenado y solidario logrando el 92% y 93% respectivamente. De igual manera, con referencia a la calidad del servicio educativo, el 95% de los profesores no olvidan que el nivel de la calidad del servicio educativo en la organización es alto, destacando los niveles de las dimensiones, confiabilidad con 78%, capacidad de respuesta 90%, empatía 98% y tangibilidad

88%, todos en el alto nivel. De los hechos recibidos se puede deducir que un excelente trabajo directivo de la organización en todos los elementos, tendrá un efecto en la obtención de un buen servicio educativo para brindar a la sociedad.

En cuanto al objetivo específico 1, al averiguar la relación entre organización de metas y expectativas y la calidad del servicio educativo en la I.E., se observó una alta relación (0,601) y significancia (Sig. 0,000) entre los elementos evaluados; por lo tanto, la hipótesis específica que planteaba la relación significativa entre los elementos queda probada. La dimensión pedagógica abarca aspectos como la planificación, la coordinación y la evaluación de la enseñanza y del currículo, así como la promoción y la participación en el conocimiento y el perfeccionamiento de los profesores. De los resultados localizados, se puede decir que los profesores de la institución consideran que la participación activa del director, como líder y gestor del colegio, dentro de los factores pedagógicos puede ser muy beneficiosa para el colegio y eso se evidencia dentro del desarrollo de la calidad educativa.

Este resultado se relaciona con lo encontrado por Abad Reyes (2018) en su estudio realizada en la Institución Superior Valle Riestra, donde encontró que entre la gestión directiva y el liderazgo directivo existe una relación alta (0,69) y bastante significativa (<1%), advirtiendo que descriptivamente la gestión directiva es percibida como de niveles regulares y bajos, mientras que, de igual manera, el liderazgo es calificado en niveles regulares y bajos.

Con respecto al objetivo 2, determinar la relación entre manejo estratégico de recursos y la calidad del servicio educativo, se determinó que, con un coeficiente de 0,553, hay una relación significativa alto entre los factores evaluados y la

significancia es menor al p valor (0,05) muestra que la relación es enorme, por lo que la decisión se hizo para aceptar sólo la hipótesis específica 2, que trazaba la existencia de una correspondencia significativa entre los elementos analizados.

En cuanto al objetivo específico 3, determinar la relación entre planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y el currículo y la calidad del servicio educativo en la I.E. se descubre que el coeficiente encontrado es de 0,636, lo que muestra la existencia de una alta relación entre los elementos analizados y con una significancia de importancia de 0,000 mucho menos que la tasa p ($p < 0,05$), que es indicativa de que la relación encontrada es significativa por lo que se acepta la hipótesis específica 3: Existe una amplia relación entre la planificación, coordinación y evaluación de la formación y el currículo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa.

El liderazgo institucional busca establecer el vínculo de la institución, de la manera más adecuada con la comunidad educativa, y para esto debe de conocer plenamente el entorno social de la institución, lo que pretenden y les interesa a otros planteles, así como conocer las limitantes y probabilidades de su institución como director y de los diferentes actores e instituciones con quienes busca entablar relaciones.

Aunque en el análisis descriptivo de los resultados, es en el factor institucional en el que el liderazgo del director tiene la mayor valoración, un 64% en el nivel alto, en realidad solo se mide su trabajo directivo en cuanto a su capacidad para liderar.

El liderazgo institucional busca establecer el hipervínculo entre la institución y la red académica de la manera más adecuada, y para ello, el director tiene que ser plenamente consciente del entorno social de la institución, de lo que les interesa a otras instituciones, así como entender las limitaciones y posibilidades de su institución como director y de los actores e instituciones singulares con los que busca establecer relaciones.

En resumen, podemos afirmar que los resultados estadísticos dan suficiente evidencia para afirmar que existe una correlación positiva y significativa entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa.

Queda demostrado que el papel de los directivos y el liderazgo que ejercen es fundamental para el logro de los objetivos propuestos, para ello deben adquirir habilidades comunicativas, de motivación y saber tomar decisiones dentro del campo que le corresponde en sus instituciones educativas, esto implicaría en

desafíos para brindar un servicio de calidad y asumir la responsabilidad del liderazgo de gestión lo que a su vez redundara en el trabajo de la comunidad educativa.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Existe una relación alta (0,659) y significativa (Sig = 0,000) entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo; en consecuencia, se acepta la hipótesis general. Se decreta que con la forma de liderar el director tiene a los agentes educativos comprometidos con las metas de la institución.
- Segunda: Existe una relación alta (0,601) y significativa (Sig. 0,000) entre establece las metas y expectativas y la variable calidad educativa; por lo tanto, la hipótesis específica uno es aceptada; plantear metas y cumplirlas, ayuda en la mejora del servicio educativo que se imparte en la institución.
- Tercera: Existe una correlación moderada, (0,553) y significativa (0,000) entre manejo estratégico de recursos y la calidad del servicio educativo; en consecuencia, la hipótesis específica dos es admitida; el manejo adecuado de los recursos hace que este influye de manera casual pero concluyente en la superación de la calidad de los servicios académicos que se imparte en la institución.
- Cuarta: Existe un alta (0,636) y significativa (0,000) relación entre la planificación, coordinación de la enseñanza y el currículo, y la calidad del servicio educativo; en tal sentido, se acepta la hipótesis específica tres, la planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza pedagógica hace que el director de la institución esté acompañando, impulsando a los docentes para el cumplimiento de lo planificado en proceso educativo.
- Quinta: Existe una relación alta (0,659) y significativa (0,000) entre la promoción de la participación en el aprendizaje y desarrollo del profesorado y la calidad del servicio educativo, por lo que es aceptada la hipótesis específica cuatro, La promoción de la participación en el aprendizaje y el perfeccionamiento de los profesores hace que mejoren y se identifique con la institución contribuyendo así a la calidad del servicio que brinda la institución a la comunidad.

Sexta: Existe una relación moderada (0,417) y significativa (0,001) entre asegurar un entorno ordenado y de apoyo y la calidad del servicio educativo por lo que se acepta la hipótesis específica cinco, establecer un clima institucional adecuado, de respeto entre los agentes educativos contribuye en el mejor trabajo de toda la comunidad educativa y por tal efecto se contribuye en la superación de la calidad de servicio brindado en la institución.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: De acuerdo a las conclusiones obtenidos del estudio, se recomienda a la institución educativo Santiago Apóstol que continúe ejerciendo un buen liderazgo directivo para poder cosechar las metas institucionales planteadas, por lo tanto se necesita ampliamente que los directores cumplan con una línea de gestión educativa de acuerdo a parámetros establecidos y es ahí donde la UGEL 06 de Ate-vitarte, los administradores y los dueños de la organización necesitan invertir en la capacitaciones de liderazgo en los directores y profesores de las instituciones privadas y públicas.
- Segunda: Al director de la institución educativa Santiago Apóstol, se le sugiere estar permanentemente en busca de la mejora de las competencias del buen líder para tener impactó en la comunidad y que continúe su gestión directiva como viene ejerciendo lo cual es percibido satisfactoriamente por los agentes educativos.
- Tercera: En referencia a la plana docente de la comunidad educativos de la institución Santiago Apóstol colaborar, acompañar y apoyar continuamente al director de la institución, en los parámetros que corresponde en el ejercicio del desarrollo de sus capacidades y funciones.
- Cuarta: Al director de la institución educativa, influir eficientemente en el desarrollo de su trabajo y desenvolvimiento motivando a los docente y administrativos para lograr el impacto y trascendencia dentro de su comunidad.
- Quinta: De acuerdo a los continuos cambios situacionales de la coyuntura política y social se recomienda al director estar en la vanguardia de los continuos cambios de globalización que afecta a nuestra sociedad.
- Sexta: En bien de la comunidad al director se recomienda compartir mediante grupos de aprendizajes su experiencia de liderazgo profesional para influir en otros directivos por el bienestar de nuestros educandos y la sociedad.

REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004) *Administración general*. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires.
- Alatorre, A. V. (noviembre, 2013). Interdependencia entre el liderazgo transformacional, cultura organizacional y cambio educativo: una reflexión. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11(1). <http://www.redalyc.org/pdf/551/55125665006.pdf>.
- Álvarez, M. (2010). *El liderazgo de la calidad total*. Madrid: Escuela Española.
- Anderson, S. (2010). *Liderazgo directivo: claves para una mejor escuela*. *Psicoperspectivas*, 9(2), 34-52.
- Aparicio Molina, C., Sepúlveda López, F., Valverde Huincatripay, X., Cárdenas Merino, V., Contreras Sanzana, G., & Valenzuela Ravanal, M. (2020). *Liderazgo directivo y cambio educativo: Análisis de una experiencia de colaboración Universidad-Escuela*. *Páginas De Educación*, 13(1), 19-41.
- Arana, L. y Coronado, J. (2017). *Liderazgo Directivo y Desempeño Docente en una institución educativa parroquial del distrito de San Isidro*. [Tesis de Maestría en Gestión Educativa, Universidad Marcelino Champagnat, Lima]. <http://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/108>.
- Baloco, C. (2020). *El liderazgo como factor clave para el mejoramiento de la profesionalización docente y la calidad educativa*. *Cedotic. Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*, 5(1), 177-194
- Bolívar, A. (2014). *Liderazgo educativo y desarrollo profesional de docentes: una revisión internacional*. En J. Ulloa y S. Rodríguez (eds), *Liderazgo escolar y desarrollo profesional de docentes: Aportes para la mejora de la escuela*. (pp. 61-103). Universidad de Concepción.

- Capella, J. (2012). *Liderazgo y ética en la educación*. Lima: Departamento de Educación Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cook, T. D. y Reichardt, CH. S. 1979. *Qualitative and quantitative methods in evaluation research*. Beverly Hills, California, USA. Sage. 3-6 pp
- Cubas, F. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa del nivel secundaria "César Vallejo"*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo.
- Cucho, E. (2020). *Liderazgo directivo y desempeño docente en tiempos de pandemia en las instituciones educativas de Pucallpa, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20627>
- Chaves-Manzano, H. y Ordoñez-López, I. (2020). *Cavilaciones sobre la evaluación y la calidad educativa*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinomia, 5(9), 66-85. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i9.267>
- Cruz Cárdenas, C. A. (2018). *La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del Colegio San Antonio Marianistas*.
- Duque Oliva, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, 15(25), 64-80.
- Egido, I. (2005). *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación.
- Elmore, R.F. (2008). *Leadership as the practice of improvement*. En Pont, B., D.

- Encalada, M. (2019). *Liderazgo directivo y calidad educativa en la institución Educativa N°0026 Aichi Nagoya, Ate, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Espinosa Beltrán, P. L., Prieto Galindo, W. A., Rubio Gallego, C. A., & Ochoa Núñez, M. del P. (2021). *Liderazgo, calidad y educación. Sistemas de Gestión de Calidad en instituciones educativas*. *Revista Conrado*, 17(81).
- Ferreira, M. y Capa, C. (2018). *Liderazgo pedagógico del equipo directivo y el desempeño docente de la Institución Educativa Colegio Nacional Yarinacocha, 2018*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2097294>
- García, J. y Cerdas, V. (2019). *Estilos de liderazgo de los directivos escolares costarricenses transformando las organizaciones educativas*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Heredia], Costa Rica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361756>
- Guamán (2018). *Incidencia del liderazgo directivo y docente en la calidad educativa de un Instituto Tecnológico Superior, de la ciudad de Loja, periodo 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador]. <http://dspace.utpl.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/20.500.11962/22078>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw Hill.
- Hurtado, Puga, Héctor Emilio y Sánchez Palacios, Santiago Omar *La calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes en las Instituciones de Educación Básica Particulares*. Página <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27975>
- Informe Belmont (2016). Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos.*. *Revista Médica Herediana*, 4(3). <https://doi.org/10.20453/rmh.v4i3.424>

- Instituto Nacional para la evaluación (2006). *La Calidad de la Educación Básica Hoy y Mañana*. México INEE.
- Jesús, M. (2020). *Gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo.
- Lugo, N., & Ferrer, J. R. V. (2019). *Liderazgo directivo como factor de mejoramiento en la calidad educativa*. *EPISTEME KOINONIA: Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes*, 2(4), 4-29.
- Manes, J. (2014). *Gestión estratégica para instituciones educativas: Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional*.
- Martínez-Iñiguez, J., Tobón, S., López-Ramírez, E. y Manzanilla-Granados, H. (2020). *Calidad educativa: Un estudio documental desde una perspectiva socioformativa*. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16(1), 233-258. doi:<http://dx.doi.org/10.17151/rlee.2020.16.1.11>
- Maya, E., Zavala, J. J. A., & Argüelles, J. I. (2019). *Liderazgo directivo y educación de calidad*. *Cienciamatria*, 5(9), 114-129.
- Meza, D. (2014). *Liderazgo universitario: factores que determinan el estilo de liderazgo en directores de escuelas y departamentos académicos en universidades costarricenses*. [Tesis doctoral, Universitaria de Valencia]. <https://core.ac.uk/download/pdf/71031594.pdf>.
- Morán, E. (2020). *Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo.

- Ministerio de Educación del Perú. (2018). *Perfiles de liderazgo pedagógico en escuelas primarias y su relación con el rendimiento* (Zoom educativo N° 5). Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes.
- Murillo, F. (2006). *Una Dirección Escolar para el Cambio: del Liderazgo Transformacional al Liderazgo Distribuido*. REICE. Revista iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación [en línea] 2006, 4 en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55140403>> ISSN
- OCDE (2009). *Creating Effective Teaching and Learning Environments: First Results from TALIS*. Disponible en <http://www.oecd.org/TALIS>
- OEI, (2017a). Educación 2030. *Declaración de Buenos Aires Reunión Regional de ministros de Educación de América Latina y el Caribe*. Buenos Aires, República Argentina. [aracio-de-Buenos-Aires-ES-2017.pdf](#)
- OREALC/UNESCO. (2016). El liderazgo escolar en América Latina y el Caribe: un estado del arte con base en ocho sistemas escolares de la región. Santiago de Chile: Imbunche Ediciones Ltda. Recuperado de <https://goo.gl/Wwq3Dg>.
- Ossa, C.; Castro, F.; Castañeda, M. y Castro, J. (2016). *Cultura y liderazgo escolar: factores claves para el desarrollo de la inclusión educativa*. *Actualidades Investigativas en Educación, Universidad de Costa Rica*, Volumen 14, Número 3 Setiembre - Diciembre pp. 1- 23.”
- Pinedo, B.; De Alvarado, E.; De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*, Organización Panamericana de la Salud.
- Puerta, L. (2021). *Estilo de liderazgo directivo y clima organizacional en la Institución Educativa “César Vallejo” – Amazonas*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo.

- Rivas, C. (2021). *Liderazgo directivo y gestión pedagógica en una institución educativa, Callao, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo.
- Robinson, V., Hohepa, M. y Lloyd, C. (2009). *School leadership and student outcomes: Identifying what works and why: Best evidence synthesis iteration (BES)*. New Zealand: Ministry of Education
- Sánchez-Moreno, M., & Hernández, R. (2014). *Presentación: Otros tiempos, nuevas visiones del liderazgo educativo*. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(5), 5-8. de: <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2804/3019>.
- Santos, K. (2015). *Linkin distrit leadership toteacher leader: the Distrit Oficce School. Partnerschic for Peachilg and learning improvement, University og California*.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*.
- Stoll, L. y Temperley W (2009) *El Líder en la Gerencia Educativa*. Universidad Central de Venezuela. Rev. Ped v. 23 N. 68.
- Toledo, N. (2015). *Población y Muestra*. Universidad Autónoma de México. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>.
- Vallejo, G. (2021). *Liderazgo directivo y gestión educativa en una institución educativa de Durán, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo.
- Villa, A., Escotet, M. A., & Goñi, J. J. (2007). *Modelo de innovación de la educación superior*. ICE: Universidad de Deusto.
- Viñao. A. (2005). *La dirección escolar: un análisis genealógico-cultural*. En M. Fernández Enguita y M. Gutiérrez Sastre (Orgs.), *Organización escolar, profesión docente y entorno comunitario* 835-81). Madrid: Akal.
- Yangali, J. y Torres, G. (2020). *Liderazgo directivo y su impacto en el aprendizaje estudiantil en instituciones educativas*. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 58-75. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1579>

ANEXO

1. Madriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA																		
TITULO: Liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 - Ate Vitarte - 2022																		
AUTOR: Juana Alicia Romero Suyo.																		
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES															
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO: 1. ¿Existe relación entre el liderazgo directivo en su dimensión establecer metas y expectativas y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022? 2. ¿Existe relación entre liderazgo directivo en su dimensión manejo estratégico de recursos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022? 3. ¿Existe relación entre liderazgo directivo en su dimensión la planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y la calidad del servicio educativo en la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICO: 1. Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión el Establecer metas y expectativas y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022 2. Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo y su dimensión de manejo estratégico de recursos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022 3. Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión la planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICO: 1. Existe relación significativa entre el liderazgo directivo en su dimensión el establecer metas, expectativas y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022 2. Existe relación significativa entre el liderazgo directivo en su dimensión manejo estratégico de recursos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022 3. Existe relación significativa entre el liderazgo directivo en su dimensión la planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y la calidad del servicio educativo en la</p>	<p>VARIABLE 1: Liderazgo directivo</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 50%;">INDICADORES</th> <th style="width: 25%;">ITEMS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Establecer metas y expectativas.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento consensuado de metas de aprendizaje. - Comunicación clara sobre metas y logros de aprendizaje. - Formulación y reajuste de instrumentos de gestión escolar. - Compromiso de los docentes para alcanzar metas. - Competencia docente para el logro de metas de aprendizaje. - Análisis situacional de la institución educativa. </td> <td>1,2,3,4,5,6</td> </tr> <tr> <td>2. Manejo estratégico de recursos.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de infraestructura - Asignación de materiales y recursos. - Administración de recursos financieros. - Administración de recursos humanos. - Enfoque sistémico del mejoramiento escolar. - Gestión y supervisión del uso óptimo del tiempo. - Compromiso docente para el cumplimiento del buen uso del tiempo. </td> <td>7,8,9,10,11,12</td> </tr> <tr> <td>3. Planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la información que brinda la institución para la toma de decisiones. - Coordinación, revisión y supervisión del Currículo. - Reflexión con el docente sobre desempeño pedagógico. - Conocimiento del CN - Monitoreo y orientación del uso de estrategias y recursos metodológicos en aula. - Motivación en los docentes para retroalimentar el aprendizaje de los estudiantes. - Evaluación sistémica del progreso de los estudiantes. - Formación continua de docentes. - Genera espacios y mecanismos para la reflexión sobre las practicas pedagógicas. </td> <td>13,14,15,16,17,18 19,20,21,22,23</td> </tr> <tr> <td>4. Promoción participación</td> <td></td> <td>23,24,25,26</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	1. Establecer metas y expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento consensuado de metas de aprendizaje. - Comunicación clara sobre metas y logros de aprendizaje. - Formulación y reajuste de instrumentos de gestión escolar. - Compromiso de los docentes para alcanzar metas. - Competencia docente para el logro de metas de aprendizaje. - Análisis situacional de la institución educativa. 	1,2,3,4,5,6	2. Manejo estratégico de recursos.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de infraestructura - Asignación de materiales y recursos. - Administración de recursos financieros. - Administración de recursos humanos. - Enfoque sistémico del mejoramiento escolar. - Gestión y supervisión del uso óptimo del tiempo. - Compromiso docente para el cumplimiento del buen uso del tiempo. 	7,8,9,10,11,12	3. Planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la información que brinda la institución para la toma de decisiones. - Coordinación, revisión y supervisión del Currículo. - Reflexión con el docente sobre desempeño pedagógico. - Conocimiento del CN - Monitoreo y orientación del uso de estrategias y recursos metodológicos en aula. - Motivación en los docentes para retroalimentar el aprendizaje de los estudiantes. - Evaluación sistémica del progreso de los estudiantes. - Formación continua de docentes. - Genera espacios y mecanismos para la reflexión sobre las practicas pedagógicas. 	13,14,15,16,17,18 19,20,21,22,23	4. Promoción participación		23,24,25,26
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS																
1. Establecer metas y expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento consensuado de metas de aprendizaje. - Comunicación clara sobre metas y logros de aprendizaje. - Formulación y reajuste de instrumentos de gestión escolar. - Compromiso de los docentes para alcanzar metas. - Competencia docente para el logro de metas de aprendizaje. - Análisis situacional de la institución educativa. 	1,2,3,4,5,6																
2. Manejo estratégico de recursos.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de infraestructura - Asignación de materiales y recursos. - Administración de recursos financieros. - Administración de recursos humanos. - Enfoque sistémico del mejoramiento escolar. - Gestión y supervisión del uso óptimo del tiempo. - Compromiso docente para el cumplimiento del buen uso del tiempo. 	7,8,9,10,11,12																
3. Planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la información que brinda la institución para la toma de decisiones. - Coordinación, revisión y supervisión del Currículo. - Reflexión con el docente sobre desempeño pedagógico. - Conocimiento del CN - Monitoreo y orientación del uso de estrategias y recursos metodológicos en aula. - Motivación en los docentes para retroalimentar el aprendizaje de los estudiantes. - Evaluación sistémica del progreso de los estudiantes. - Formación continua de docentes. - Genera espacios y mecanismos para la reflexión sobre las practicas pedagógicas. 	13,14,15,16,17,18 19,20,21,22,23																
4. Promoción participación		23,24,25,26																

<p>institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022?</p> <p>4 ¿Existe relación entre el liderazgo directivo en su dimensión la promoción participación en el aprendizaje y desarrollo del profesorado y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022?</p> <p>5 ¿Existe relación entre liderazgo directivo en su dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022</p>	<p>calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022</p> <p>4.Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión promoción participación en el aprendizaje, desarrollo del profesorado y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022</p> <p>5.Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo en su dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022</p>	<p>institución educativa Santiago apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022</p> <p>4.Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y su dimensión la promoción participación en el aprendizaje y desarrollo del profesorado y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – Ate Vitarte – 2022</p> <p>5.Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y su dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 – ate vitarte – 2022</p>	<p>en el aprendizaje y desarrollo del profesorado.</p> <p>5. Asegurar un entorno ordenado y de apoyo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estimula e Implementa la innovación e investigación en los docentes. - Clima favorable para el desarrollo personal y profesional docente. - Resolución pacífica de conflictos. - Gestión de estrategias de prevención y manejo de situaciones de riesgo. - Comunicación fluida con los actores de la comunidad 	<p>27,28,29</p>
VARIABLE 2: Calidad del servicio educativo					
DIMENSIONES		INDICADORES		ITEMS	
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología. - Actividades distribuidas. - Confianza - Líder - Capacitación - Necesidades de los usuarios. 	<p>1, 2,3,4,5</p>			
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Agilidad - Requerimientos. - Situaciones imprevistas. - Comunicación. 	<p>6,7,8,9,10</p>			
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios. - Amabilidad. - Interés. - Buen trato. - Atención 	<p>11,12,13,14,15</p>			
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Publicidad. - Presentación. - Ambiente 	<p>16,17,18,19,20</p>			

2. Tabla de operacionalización de las variables liderazgo directivo.

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
LIDERAZGO DIRECTIVO	D1: Establecer metas y expectativas	- Establecimiento consensuado de metas de aprendizaje.	1	ESCALA ORDINAL TIPO LIKERT 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	ALTO De 107 a 145 MEDIO De 68 a 106 BAJO De 29 a 67
		- Comunicación clara sobre metas y logros de aprendizaje.	2		
		- Formulación y reajuste de instrumentos de gestión escolar.	3		
		- Compromiso de los docentes para alcanzar metas.	4		
		- Competencia docente para el logro de metas de aprendizaje.	5		
		- Análisis situacional de la institución educativa.	6		
	D2: Manejo estratégico de recursos	- Gestión de infraestructura	7		
		- Asignación de materiales y recursos	8		
		- Administración de recursos financieros	9		
		- Administración de recursos humanos	10,11		
		- Enfoque sistémico del mejoramiento escolar	12		
	D3: Planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo	- Gestión y supervisión del uso óptimo del tiempo	13		
		- Compromiso docente para el cumplimiento del buen uso del tiempo.	14		
		- Gestión de la información que brinda la institución para la toma de decisiones	15,16		
		- Coordinación, revisión y supervisión del currículo	17		
		- Reflexión con el docente sobre desempeño pedagógico.	18		
		- Conocimiento del CN	19		
		- Monitoreo y orientación del uso de estrategias y recursos metodológicos en los docentes. - aula	20		
		- Motivación en los docentes para retroalimentar el aprendizaje de los - estudiantes	21		
		- Evaluación sistémica del progreso de los estudiantes	22		
		D4: Promoción participación en el aprendizaje	- Formación continua de docentes.		
	- Genera espacios y mecanismos para la reflexión sobre las practicas pedagógicas				
	- Estimula e Implementa la innovación e investigación en los docentes		25		
	- Clima favorable para el desarrollo personal y profesional docente		26		
	D5: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo.	- Resolución pacífica de conflictos.	27		
		- Gestión de estrategias de prevención y manejo de situaciones de riesgo	28		
		- Comunicación fluida con los actores de la comunidad	29		

3. Tabla de operacionalización de la variable *Calidad del servicio educativo*

VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	D1: Confiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ∴ Tecnología ∴ Actividades distribuidas ∴ Confianza. ∴ Líder. ∴ Capacitación. 	1,2,3,4,5	<ul style="list-style-type: none"> ∴ <i>Totalmente en desacuerdo.</i> = 1 ∴ <i>En desacuerdo</i> = 2 ∴ <i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i> = 3 ∴ <i>De acuerdo</i> = 4 ∴ <i>Totalmente de acuerdo</i> = 5 	ALTO De 107 a 145 MEDIO De 68 a 106 BAJO De 29 a 67
	D2: Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> ∴ <i>Necesidades de los usuarios.</i> ∴ <i>Agilidad.</i> ∴ <i>Requerimientos</i> ∴ <i>Situaciones imprevistas</i> ∴ <i>Comunicación.</i> 	6,7,8,9,10		
	D3: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ∴ <i>Horarios</i> ∴ <i>Amabilidad</i> ∴ <i>Interés.</i> ∴ <i>Buen trato</i> ∴ <i>Atención</i> 	11,12,13,14,15		
	D4: Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ∴ <i>Atención</i> ∴ <i>Publicidad</i> ∴ <i>Presentación</i> ∴ <i>Ambientes</i> 	16,17,18,19,20		

4. Carta de presentación:



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 27 de Mayo del 2022

Carta de Presentación N° 310 – 2022 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Señor(a)
Lic. Carlos Romero Suyo
I.E. SANTIAGO APÓSTOL
Director
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ROMERO SUYO JUANA ALICIA** con N° DNI 10245456 y código de matrícula N° 7002593520, estudiante del programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

LIDERAZGO DIRECTIVO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTIAGO APÓSTOL DE LA UGEL 06 - ATE VITARTE - 2022

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

5. Carta de autorización:



I.E.P SANTIAGO APÓSTOL

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

AUTIRIZACIÓN

El que suscribe, el director de la Institución Educativa "Santiago Apóstol" perteneciente a la Ugel 06 Ate Vitarte.

AUTORIZA:

Que, la docente JUANA ALICIA ROMERO SUYO, identificado con DNI. N° 10245456, realizara la aplicación de un cuestionario de su trabajo de investigación titulada "**Liderazgo Directivo y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Santiago Apóstol de la Ugel 06 - Ate Vitarte – 2022**", de manera virtual a los docentes de inicial, primaria y secundaria a partir del 13 de junio.

Se expide la presente autorización a solicitud de la interesada, para que pueda cumplir con uno de los requisitos que le solicitan la Universidad Privada Cesar vallejo.

Santa Clara, 13 de junio del 2022



Lic, CARLOS ROMERO SUYO

DIRECTOR

6. Carta de presentación a validadores.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **GILBERT OYARCE VILLANUEVA**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Ate - Lima Perú, promoción 2021-2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

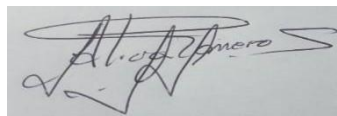
El título nombre del proyecto de investigación es: **Liderazgo Directivo y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 - Ate Vitarte**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Juana Alicia Romero Suyo

DNI.10245456

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **LUIS ALBERTO RODRIGUEZ DE LOS RIOS**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Ate - Lima Perú, promoción 2021-2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

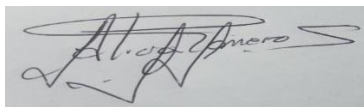
El título nombre del proyecto de investigación es: **Liderazgo Directivo y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 - Ate Vitarte**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Juana Alicia Romero Suyo

DNI.10245456

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **FERNANDO ANTONIO FLORES LIMO**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Ate - Lima Perú, promoción 2021-2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

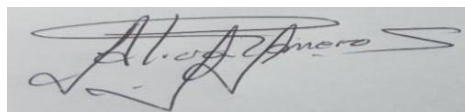
El título nombre del proyecto de investigación es: **Liderazgo Directivo y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Santiago Apóstol de la UGEL 06 - Ate Vitarte**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Juana Alicia Romero Suyo

DNI.10245456

7. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

Instrumento de recolección de datos: Cuestionario de Liderazgo Directivo.

FICHA TECNICA

Nombre	Cuestionario para medir el LIDERAZGO DIRECTIVO
Autor	Ulices Meza Vasquez
Año	2021
Aplicador(a)	Juana Alicia Romero Suyo
Año	2022
Duración	30 minutos
Items	29
Estructura	D1: Establecer metas y expectativas D2: Manejo estratégico de recursos D3: Planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo D4: Promoción participación en el aprendizaje y desarrollo del profesorado. D5: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo.

CUESTIONARIO DE LIDERAZGO DIRECTIVO

ESTIMADO DOCENTE

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca del Liderazgo del director en la I.E. Santiago Apóstol. En este sentido se agradece de antemano la honestidad en cada una de sus respuestas, dada la seriedad y compromiso que exige la presente investigación. Los resultados de este cuestionario son confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas ajena a la investigación.

A continuación, lea atentamente cada enunciado y señale el número que considere adecuada.

VARIABLE: LIDERAZGO DIRECTIVO						
DIMENSIONES		ESCALA DE VALORACIÓN				
N°	DIMENSION 1: Establecimiento de metas y expectativas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	El director realiza reuniones colegiadas para establecer metas, objetivos e indicadores en función del logro de aprendizaje de los estudiantes.					
2	Convoca a jornadas de reflexión para dar a conocer los avances y logros de aprendizaje según las metas.					
3	Planifica, organiza y ejecuta conjuntamente con los docentes el reajuste de los instrumentos de gestión para establecer metas de aprendizaje.					
4	Logra que los docentes asuman compromisos para el cumplimiento de metas.					
5	Motiva al docente a poner en práctica competencias pedagógicas para el logro de las metas.					
6	Convoca a los docentes para identificar y analizar características de la institución que influyen en las metas de aprendizaje.					
N°	DIMENSIÓN 2: Manejo estratégico de recursos.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	Identifica y comunica las necesidades de infraestructura, equipamiento y materiales que demanda la escuela.					
8	El director dispone del material educativo de acuerdo a las necesidades del estudiante.					
9	Da a conocer a la comunidad educativa el balance económico de la institución.					
10	Contribuye objetivamente en la selección del personal docente y administrativo.					
11	Toma en cuenta el perfil profesional docente para la asignación de aulas.					
12	Gestiona los recursos financieros con una mirada integral, en beneficio de la escuela.					
N°	DIMENSIÓN 3: Planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	Fomenta el compromiso en los docentes respecto del cumplimiento de las horas efectivas, calendarización del año escolar, la jornada escolar y sus horarios de trabajo.					

14	Propone alternativas para la recuperación de las horas de trabajo no cumplidas.					
15	Impulsa una cultura organizativa orientada a compartir información institucional en favor de la mejora continua.					
16	Fomenta el trabajo cooperativo para sistematizar información que sirva como insumo para la toma de decisiones.					
17	El director y su equipo docente contextualiza el currículo.					
18	Realiza las jornadas de reflexión con los docentes consensuando las decisiones en función a los logros de los aprendizajes.					
19	El director capacita a sus docentes sobre los contenidos y metas de la programación curricular para su utilización efectiva en el trabajo pedagógico.					
20	Monitorea y orienta en aula a los docentes en la aplicación de estrategias y recursos metodológicos pertinentes a su práctica pedagógica diaria.					
21	Motiva y orienta en los docentes el uso de evaluación formativa en sus estudiantes (retroalimentación y reflexión del aprendizaje).					
22	Guía a los docentes en el uso de Instrumentos de evaluación pertinentes a la enseñanza aprendizaje.					
N°	DIMENSIÓN 4: Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
23	El director realiza capacitaciones para el desarrollo profesional docente en función a resultados de monitoreo y acompañamiento.					
24	El director realiza Guías para mejorar las prácticas pedagógicas.					
25	Refuerza y apoya las iniciativas de los docentes en la implementación de proyectos de innovación e investigación centrados en los aprendizajes.					
26	Promueve un ambiente favorable de trabajo que permita el desarrollo personal y profesional de los docentes.					
N°	DIMENSIÓN 5: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
27	Identifica y analiza situaciones conflictivas, y plantea alternativas de					

	solución mediante el diálogo, el consenso y la negociación.					
28	Promueve una cultura de prevención estableciendo estrategias para mitigar los posibles riesgos y amenazas que podrían afectar a la escuela.					
29	El director mantiene una comunicación fluida con los padres de familia y otros actores de la comunidad.					

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

Instrumento de recolección de datos: Cuestionario de calidad de servicios educativos.

FICHA TECNICA

Nombre	Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo.
Autora	María Elena Hatachi Guivin
Año	2020
Aplicado	Juana Alicia Romero Suyo
Año	2022
Duración	30 minutos
Ítems	20
Estructura	Dimensiones: D ₁ : Confiabilidad. D ₂ : Capacidad de dar respuesta. D ₃ : Empatía. D ₄ : Tangibilidad.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Estimado docente le invito a participar de una investigación que tiene como título "El Liderazgo del director y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. Santiago Apóstol. EL propósito de esta investigación es conocer la relación que existe entre el liderazgo del director y la calidad de servicio educativos en nuestra institución educativa, en la que se recopilará los datos, el análisis y presentación de los datos; asimismo su identidad será protegida y toda información de datos que se pueda identificar serán manejados confidencialmente; para dicha investigación será anónima. Si ha leído este documento le solicito a participar y la información que nos brinda ayudara a seguir mejorando nuestra institución.

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

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS						
DIMENSIONES		ESCALA DE VALORACIÓN				
Nº	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en acuerdo
1	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.					
2	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor y en los tiempos establecidos.					
3	Garantiza que se aplica las Tic en la institución.					
4	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.					
5	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.					
Nº	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en acuerdo
6	La capacidad para responder que ofrece la dirección (especialmente al área administrativa) de la institución cubre las expectativas del usuario.					
7	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones previstas.					
8	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.					

9	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios.					
10	La institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.					
N°	DIMENSIÓN 3: Empatía.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en acuerdo
11	La Institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.					
12	El personal de la Institución es amable y brinda un trato cortés.					
13	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.					
14	Los trabajadores respetan el horario pre establecido para atender a los usuarios.					
15	El personal está capacitado para entender las emociones de los usuarios inclusive cuando la está pasando mal o esta disgustado por situaciones externas.					
N°	DIMENSIÓN 4: Tangibilidad.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en acuerdo
16	El personal tiene disponibilidad de emplear los materiales y recursos que necesita para cumplir adecuadamente con su desempeño.					
17	La información que brinda la institución es clara y veraz.					
18	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la institución educativa.					
19	Las instalaciones de la institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.					
20	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.					

8. Validación de los instrumentos de recolección de datos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO DIRECTIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Establecimiento de metas y expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El director realiza reuniones colegiadas para establecer metas, objetivos e indicadores en función del logro de aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
2	Convoca a jornadas de reflexión para dar a conocer los avances y logros de aprendizaje según las metas.	X		X		X		
3	Planifica, organiza y ejecuta conjuntamente con los docentes el reajuste de los instrumentos de gestión para establecer metas de aprendizaje.	X		X		X		
4	Logra que los docentes asuman compromisos para el cumplimiento de metas.	X		X		X		
5	Motiva al docente a poner en práctica competencias pedagógicas para el logro de las metas.	X		X		X		
6	Convoca a los docentes para identificar y analizar características de la institución que influyen en las metas de aprendizaje.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Manejo estratégico de recursos.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Identifica y comunica las necesidades de infraestructura, equipamiento y materiales que demanda la escuela.	X		X		X		
8	El director dispone del material educativo de acuerdo a las necesidades del estudiante.	X		X		X		
9	Da a conocer a la comunidad educativa el balance económico de la institución.	X		X		X		
10	Contribuye objetivamente en la selección del personal docente y administrativo.	X		X		X		
11	Toma en cuenta el perfil profesional docente para la asignación de aulas.	X		X		X		
12	Gestiona los recursos financieros con una mirada integral, en beneficio de la escuela.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Fomenta el compromiso en los docentes respecto del cumplimiento de las horas efectivas, calendarización del año escolar, la jornada escolar y sus horarios de trabajo.	X		X		X		
14	Propone alternativas para la recuperación de las horas de trabajo no cumplidas.	X		X		X		
15	Impulsa una cultura organizativa orientada a compartir información institucional en favor de la mejora continua.	X		X		X		

16	Fomenta el trabajo cooperativo para sistematizar información que sirva como insumo para la toma de decisiones.	X		X		X		
17	El director y su equipo docente contextualiza el currículo.	X		X		X		
18	Realiza las jornadas de reflexión con los docentes consensuando las decisiones en función a los logros de los aprendizajes.	X		X		X		
19	El director capacita a sus docentes sobre los contenidos y metas de la programación curricular para su utilización efectiva en el trabajo pedagógico.	X		X		X		
20	Monitorea y orienta en aula a los docentes en la aplicación de estrategias y recursos metodológicos pertinentes a su práctica pedagógica diaria.	X		X		X		
21	Motiva y orienta en los docentes el uso de evaluación formativa en sus estudiantes (retroalimentación y reflexión del aprendizaje).	X		X		X		
22	Guía a los docentes en el uso de Instrumentos de evaluación pertinentes a la enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado.	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El director realiza capacitaciones para el desarrollo profesional docente en función a resultados de monitoreo y acompañamiento.	X		X		X		
24	El director realiza Guías para mejorar las prácticas pedagógicas.	X		X		X		
25	Refuerza y apoya las iniciativas de los docentes en la implementación de proyectos de innovación e investigación centrados en los aprendizajes.	X		X		X		
26	Promueve un ambiente favorable de trabajo que permita el desarrollo personal y profesional de los docentes.	X		X		X		
	DIMENSION 5: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo.	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Identifica y analiza situaciones conflictivas, y plantea alternativas de solución mediante el diálogo, el consenso y la negociación.	X		X		X		
29	Promueve una cultura de prevención estableciendo estrategias para mitigar los posibles riesgos y amenazas que podrían afectar a la escuela.	X		X		X		
28	El director mantiene una comunicación fluida con los padres de familia y otros actores de la comunidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si encuentro suficiente en los items propuestos.

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr/ Mg: **Dr. Gilbert Oyarce Villanueva** **DNI:** 09299429

Especialidad del validador: Docente en la Escuela de Posgrado

Vitarte 27 de junio del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Firma del experto informante
Cel. para contactar 949530353

DNI: 09299429

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL LIDERAZGO DIRECTIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Establecimiento de metas y expectativas							
1	El director realiza reuniones colegiadas para establecer metas, objetivos e indicadores en función del logro de aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
2	Convoca a jornadas de reflexión para dar a conocer los avances y logros de aprendizaje según las metas.	X		X		X		
3	Planifica, organiza y ejecuta conjuntamente con los docentes el reajuste de los instrumentos de gestión para establecer metas de aprendizaje.	X		X		X		
4	Logra que los docentes asuman compromisos para el cumplimiento de metas.	X		X		X		
5	Motiva al docente a poner en práctica competencias pedagógicas para el logro de las metas.	X		X		X		
6	Convoca a los docentes para identificar y analizar características de la institución que influyen en las metas de aprendizaje.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Manejo estratégico de recursos.							
7	Identifica y comunica las necesidades de infraestructura, equipamiento y materiales que demanda la escuela.	X		X		X		
8	El director dispone del material educativo de acuerdo a las necesidades del estudiante.	X		X		X		
9	Da a conocer a la comunidad educativa el balance económico de la institución.	X		X		X		
10	Contribuye objetivamente en la selección del personal docente y administrativo.	X		X		X		
11	Toma en cuenta el perfil profesional docente para la asignación de aulas.	X		X		X		
12	Gestiona los recursos financieros con una mirada integral, en beneficio de la escuela.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo							
13	Fomenta el compromiso en los docentes respecto del cumplimiento de las horas efectivas, calendarización del año escolar, la jornada escolar y sus horarios de trabajo.	X		X		X		
14	Propone alternativas para la recuperación de las horas de trabajo no cumplidas.	X		X		X		
15	Impulsa una cultura organizativa orientada a compartir información institucional en favor de la mejora continua.	X		X		X		
16	Fomenta el trabajo cooperativo para sistematizar información que sirva como insumo para la toma de decisiones.	X		X		X		

17	El director y su equipo docente contextualiza el currículo.	X		X		X		
18	Realiza las jornadas de reflexión con los docentes consensuando las decisiones en función a los logros de los aprendizajes.	X		X		X		
19	El director capacita a sus docentes sobre los contenidos y metas de la programación curricular para su utilización efectiva en el trabajo pedagógico.	X		X		X		
20	Monitorea y orienta en aula a los docentes en la aplicación de estrategias y recursos metodológicos pertinentes a su práctica pedagógica diaria.	X		X		X		
21	Motiva y orienta en los docentes el uso de evaluación formativa en sus estudiantes (retroalimentación y reflexión del aprendizaje).	X		X		X		
22	Guía a los docentes en el uso de Instrumentos de evaluación pertinentes a la enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado.	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El director realiza capacitaciones para el desarrollo profesional docente en función a resultados de monitoreo y acompañamiento.	X		X		X		
24	El director realiza Guías para mejorar las prácticas pedagógicas.	X		X		X		
25	Refuerza y apoya las iniciativas de los docentes en la implementación de proyectos de innovación e investigación centrados en los aprendizajes.	X		X		X		
26	Promueve un ambiente favorable de trabajo que permita el desarrollo personal y profesional de los docentes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo.	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Identifica y analiza situaciones conflictivas, y plantea alternativas de solución mediante el diálogo, el consenso y la negociación.	X		X		X		
29	Promueve una cultura de prevención estableciendo estrategias para mitigar los posibles riesgos y amenazas que podrían afectar a la escuela.	X		X		X		
28	El director mantiene una comunicación fluida con los padres de familia y otros actores de la comunidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si encuentro suficiente en los ítems propuestos.

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

Apellidos y nombres del juez validador.

LUIS ALBERTO RODRIGUEZ DE LOS RIOS

DNI: 10547485

Especialidad del validador: Docente en la Escuela de Posgrado

Vitarte 27 de junio del 2022

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

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

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

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



Firma del experto informante
Cel. para contactar

DNI: 10547485

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL LIDERAZGO DIRECTIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Establecimiento de metas y expectativas							
1	El director realiza reuniones colegiadas para establecer metas, objetivos e indicadores en función del logro de aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
2	Convoca a jornadas de reflexión para dar a conocer los avances y logros de aprendizaje según las metas.	X		X		X		
3	Planifica, organiza y ejecuta conjuntamente con los docentes el reajuste de los instrumentos de gestión para establecer metas de aprendizaje.	X		X		X		
4	Logra que los docentes asuman compromisos para el cumplimiento de metas.	X		X		X		
5	Motiva al docente a poner en práctica competencias pedagógicas para el logro de las metas.	X		X		X		
6	Convoca a los docentes para identificar y analizar características de la institución que influyen en las metas de aprendizaje.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Manejo estratégico de recursos.							
7	Identifica y comunica las necesidades de infraestructura, equipamiento y materiales que demanda la escuela.	X		X		X		
8	El director dispone del material educativo de acuerdo a las necesidades del estudiante.	X		X		X		
9	Da a conocer a la comunidad educativa el balance económico de la institución.	X		X		X		
10	Contribuye objetivamente en la selección del personal docente y administrativo.	X		X		X		
11	Toma en cuenta el perfil profesional docente para la asignación de aulas.	X		X		X		
12	Gestiona los recursos financieros con una mirada integral, en beneficio de la escuela.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo							
13	Fomenta el compromiso en los docentes respecto del cumplimiento de las horas efectivas, calendarización del año escolar, la jornada escolar y sus horarios de trabajo.	X		X		X		
14	Propone alternativas para la recuperación de las horas de trabajo no cumplidas.	X		X		X		
15	Impulsa una cultura organizativa orientada a compartir información institucional en favor de la mejora continua.	X		X		X		
16	Fomenta el trabajo cooperativo para sistematizar información que sirva como insumo para la toma de decisiones.	X		X		X		

17	El director y su equipo docente contextualiza el currículo.	X		X		X		
18	Realiza las jornadas de reflexión con los docentes consensuando las decisiones en función a los logros de los aprendizajes.	X		X		X		
19	El director capacita a sus docentes sobre los contenidos y metas de la programación curricular para su utilización efectiva en el trabajo pedagógico.	X		X		X		
20	Monitorea y orienta en aula a los docentes en la aplicación de estrategias y recursos metodológicos pertinentes a su práctica pedagógica diaria.	X		X		X		
21	Motiva y orienta en los docentes el uso de evaluación formativa en sus estudiantes (retroalimentación y reflexión del aprendizaje).	X		X		X		
22	Guía a los docentes en el uso de Instrumentos de evaluación pertinentes a la enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado.	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El director realiza capacitaciones para el desarrollo profesional docente en función a resultados de monitoreo y acompañamiento.	X		X		X		
24	El director realiza Guías para mejorar las prácticas pedagógicas.	X		X		X		
25	Refuerza y apoya las iniciativas de los docentes en la implementación de proyectos de innovación e investigación centrados en los aprendizajes.	X		X		X		
26	Promueve un ambiente favorable de trabajo que permita el desarrollo personal y profesional de los docentes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo.	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Identifica y analiza situaciones conflictivas, y plantea alternativas de solución mediante el diálogo, el consenso y la negociación.	X		X		X		
29	Promueve una cultura de prevención estableciendo estrategias para mitigar los posibles riesgos y amenazas que podrían afectar a la escuela.	X		X		X		
28	El director mantiene una comunicación fluida con los padres de familia y otros actores de la comunidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si encuentro suficiente en los ítems propuestos.

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

Apellidos y nombres del juez validador.

FLORES LIMO FERNANDO ANTONIO

DNI: 09256713

Teléfono: 999937666

Especialidad del validador: Docente en la Escuela de Posgrado

Vitarte 27 de junio del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Firma del experto informante
Cel. para contactar

DNI: 09256713

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.	X		X		X		
2	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor y en los tiempos establecidos.	X		X		X		
3	Garantiza que se aplica las TIC en la institución.	X		X		X		
4	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	X		X		X		
5	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La capacidad para responder que ofrece la dirección (especialmente al área administrativa) de la institución cubre las expectativas del usuario.	X		X		X		
8	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones previstas.	X		X		X		
9	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.	X		X		X		
10	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios.	X		X		X		
11	La institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.	X		X		X		
14	El personal de la Institución es amable y brinda un trato cortés.	X		X		X		
15	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	X		X		X		
16	Los trabajadores respetan el horario pre establecido para atender a los usuarios.	X		X		X		
17	El personal está capacitado para entender las emociones de los usuarios inclusive cuando la está pasando mal o está disgustado por situaciones externas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Tangibilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El personal tiene disponibilidad de emplear los materiales y recursos que necesita para	X		X		X		

	cumplir adecuadamente con su desempeño.							
24	La información que brinda la institución es clara y veraz.	X		X		X		
25	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la institución educativa.	X		X		X		
26	Las instalaciones de la institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.	X		X		X		
27	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.	Si	No	Si	No	Si	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si encuentro suficiente en los items propuestos.

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr/ Mg: **Dr. Gilbert Oyarce Villanueva** **DNI:** 09299429

Especialidad del validador: Docente en la Escuela de Posgrado

Vitarte 27 de junio del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Firma del experto informante
Cel. para contactar 949530353

DNI: 09299429

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.	X		X		X		
2	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor y en los tiempos establecidos.	X		X		X		
3	Garantiza que se aplica las TIC en la institución.	X		X		X		
4	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	X		X		X		
5	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La capacidad para responder que ofrece la dirección (especialmente al área administrativa) de la institución cubre las expectativas del usuario.	X		X		X		
8	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones previstas.	X		X		X		
9	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.	X		X		X		
10	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios.	X		X		X		
11	La institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.	X		X		X		
14	El personal de la Institución es amable y brinda un trato cortés.	X		X		X		
15	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	X		X		X		
16	Los trabajadores respetan el horario pre establecido para atender a los usuarios.	X		X		X		
17	El personal está capacitado para entender las emociones de los usuarios inclusive cuando la está pasando mal o está disgustado por situaciones externas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Tangibilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El personal tiene disponibilidad de emplear los materiales y recursos que necesita para	X		X		X		

	cumplir adecuadamente con su desempeño.							
24	La información que brinda la institución es clara y veraz.	X		X		X		
25	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la institución educativa.	X		X		X		
26	Las instalaciones de la institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.	X		X		X		
27	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.	Si	No	Si	No	Si	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si encuentro suficiente en los ítems propuestos.

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

Apellidos y nombres del juez validador.

LUIS ALBERTO RODRIGUEZ DE LOS RIOS

DNI: 10547485

Especialidad del validador: Docente en la Escuela de Posgrado

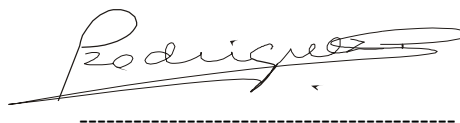
Vitarte 27 de junio del 2022

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

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

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

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



Firma del experto informante
Cel. para contactar

DNI: 10547485

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.	X		X		X		
2	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor y en los tiempos establecidos.	X		X		X		
3	Garantiza que se aplica las TIC en la institución.	X		X		X		
4	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	X		X		X		
5	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La capacidad para responder que ofrece la dirección (especialmente al área administrativa) de la institución cubre las expectativas del usuario.	X		X		X		
8	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones previstas.	X		X		X		
9	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.	X		X		X		
10	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios.	X		X		X		
11	La institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.	X		X		X		
14	El personal de la Institución es amable y brinda un trato cortés.	X		X		X		
15	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	X		X		X		
16	Los trabajadores respetan el horario pre establecido para atender a los usuarios.	X		X		X		
17	El personal está capacitado para entender las emociones de los usuarios inclusive cuando la está pasando mal o está disgustado por situaciones externas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Tangibilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El personal tiene disponibilidad de emplear los materiales y recursos que necesita para	X		X		X		

	cumplir adecuadamente con su desempeño.							
24	La información que brinda la institución es clara y veraz.	X		X		X		
25	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la institución educativa.	X		X		X		
26	Las instalaciones de la institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.	X		X		X		
27	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.	Si	No	Si	No	Si	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si encuentro suficiente en los ítems propuestos.

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

Apellidos y nombres del juez validador.

FLORES LIMO FERNANDO ANTONIO

DNI: 09256713

Teléfono: 999937666

Especialidad del validador: Docente en la Escuela de Posgrado

Vitarte 27 de junio del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Firma del experto informante
Cel. para contactar

DNI: 09256713

10. Resultados de encuesta de la variable calidad de servicio

		PARTICIPANTE	CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																			
			DIMENSION 1					DIMENSION 2					DIMENSION 3					DIMENSION 4				
Marca tiempo	Dirección de correo electrónico		P1. C	P2. C	P3. G	P4. L	P5. L	P6. L	P7. C	P8. E	P9. C	P10.	P11.	P12.	P13.	P14.	P15.	P16.	P17.	P18.	P19.	P20.
44736.9487		1	3	3	3	1	3	1	1	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	5	
44739.6726	cerdaestradawilmergiovanni@gmail.com	2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.6766	Noe_howe@hotmail.com	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	1	5	5	4	4	3	1	5	3	5	
44739.6768	lissanaya@hotmail.com	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
44739.6772	soraya_26_26@hotmail.com	5	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	
44739.6778	razielhs74@gmail.com	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.6854	luz5fma@gmail.com	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.6855	sandrochinchadelacruz@gmail.com	8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
44739.6856	Mirella_lovek@hotmail.com	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
44739.6859	pilar04192@gmail.com	10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
44739.6917	ismael.allca7@gmail.com	11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.6939	eidmg23@gmail.com	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
44739.6949	elvisdha.edha@gmail.com	13	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	
44739.6967	akemicruzado2121@gmail.com	14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	
44739.698	cecibelvargas@gmail.com	15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
44739.7011	roggeracostat@gmail.com	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.7041	angeld_737@hotmail.com	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.7114	a_ronaldch@hotmail.com	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
44739.7118	katya.ruiz2005@gmail.com	19	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	
44739.7165	yenobiscasanatan@gmail.com	20	4	4	4	1	4	3	3	3	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	2	
44739.7219	zegarraita6417@hotmail.com	21	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
44739.7401	victorvasquez314156@gmail.com	22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.7423	jimtor_29@hotmail.com	23	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	
44739.7556	maravimilagros7@gmail.com	24	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
44739.7901	chaclino_corazon@hotmail.com	25	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
44739.7927	lujoalde22.08@gmail.com	26	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
44739.8342	luis_rupay29junio@hotmail.com	27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	
44739.9458	Vanneanaya.90@gmail.com	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
44740.3297	angy08amar@gmail.com	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44742.7464	unebryan@hotmail.com	30	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
44742.7541	yolvila2015@gmail.com	31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
44742.755	fabyrivis_78@hotmail.com	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
44742.759	mely_chaconsottec@gmail.com	33	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	
44742.7872	danycho22@hotmail.com	34	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	
44743.3108	myriam_rl20@gmail.com	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44743.4563	evangelistamatamario@gmail.com	36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
44743.4643	gudej_76@hotmail.com	37	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.6772	soraya_26_26@hotmail.com	38	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	
44739.6778	razielhs74@gmail.com	39	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.6854	luz5fma@gmail.com	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.6855	sandrochinchadelacruz@gmail.com	41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
44739.6856	Mirella_lovek@hotmail.com	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
44739.6859	pilar04192@gmail.com	43	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
44739.6917	ismael.allca7@gmail.com	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.6939	eidmg23@gmail.com	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
44739.6949	elvisdha.edha@gmail.com	46	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	
44739.6967	akemicruzado2121@gmail.com	47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	
44739.698	cecibelvargas@gmail.com	48	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
44739.7011	roggeracostat@gmail.com	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.7041	angeld_737@hotmail.com	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.7114	a_ronaldch@hotmail.com	51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
44739.7118	katya.ruiz2005@gmail.com	52	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	
44739.7165	yenobiscasanatan@gmail.com	53	4	4	4	1	4	3	3	3	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	2	
44739.7219	zegarraita6417@hotmail.com	54	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
44739.7401	victorvasquez314156@gmail.com	55	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44739.7423	jimtor_29@hotmail.com	56	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	
44739.7556	maravimilagros7@gmail.com	57	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
44739.7901	chaclino_corazon@hotmail.com	58	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
44739.7927	lujoalde22.08@gmail.com	59	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
44743.4563	evangelistamatamario@gmail.com	60	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	

11. Procesamiento de datos (SPSS)

TESIS ALICIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 11 de 11 variables

	LD1	LD2	LD3	LD4	LD5	LIDERTOTAL	CD1	CD2	CD3	CD4	CALIDAD TOTAL
1	15.00	12.00	25.00	13.00	9.00	74.00	13.00	11.00	16.00	22.00	62.00
2	26.00	30.00	44.00	16.00	15.00	131.00	23.00	21.00	24.00	25.00	93.00
3	26.00	26.00	41.00	15.00	14.00	122.00	20.00	18.00	21.00	18.00	77.00
4	24.00	23.00	43.00	14.00	12.00	116.00	20.00	20.00	22.00	21.00	83.00
5	23.00	24.00	38.00	13.00	14.00	112.00	20.00	22.00	22.00	24.00	88.00
6	30.00	30.00	50.00	20.00	15.00	145.00	24.00	25.00	25.00	25.00	99.00
7	30.00	30.00	50.00	20.00	15.00	145.00	25.00	25.00	25.00	25.00	100.00
8	27.00	30.00	44.00	16.00	15.00	132.00	19.00	20.00	22.00	23.00	84.00
9	27.00	26.00	44.00	17.00	15.00	129.00	25.00	25.00	23.00	25.00	98.00
10	22.00	24.00	42.00	14.00	13.00	115.00	21.00	20.00	20.00	18.00	79.00
11	30.00	30.00	50.00	20.00	15.00	145.00	25.00	25.00	25.00	25.00	100.00
12	23.00	24.00	37.00	16.00	14.00	114.00	20.00	20.00	22.00	25.00	87.00
13	21.00	24.00	38.00	13.00	15.00	111.00	23.00	20.00	23.00	21.00	87.00
14	27.00	29.00	43.00	18.00	13.00	130.00	19.00	20.00	22.00	19.00	80.00
15	30.00	30.00	49.00	20.00	15.00	144.00	24.00	25.00	25.00	23.00	97.00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

TESIS ALICIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	F
1	LD1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	En
2	LD2	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	En
3	LD3	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	En
4	LD4	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	En
5	LD5	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	En
6	LIDERTOTAL	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	En
7	CD1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	En
8	CD2	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	En
9	CD3	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	En
10	CD4	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	En
11	CALIDADT...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	En
12											
13											
14											
15											
16											
17											

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12. Encuestas (formulario Google)



CUESTIONARIO - LIDERAZGO DIRECTIVO

ESTIMADO DOCENTE

Estamos trabajando en una investigación acerca del Liderazgo Directivo en la I. E. En este sentido se agradece de antemano la honestidad en cada una de sus respuestas, dada la seriedad y compromiso que exige la presente investigación. Los resultados de este cuestionario son confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas ajena a la investigación.

A continuación, lea atentamente cada enunciado y marque la opción que considere adecuada.

alromero644@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

*Obligatorio

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico _____

P1. El director realiza reuniones colegiadas para establecer metas, objetivos e indicadores en función del logro de aprendizaje de los estudiantes. *

Nunca

CUESTIONARIO - LIDERAZGO DIRECTIVO

alromero644@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

*Obligatorio

CUESTIONARIO - CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

Estimado docente le invito a participar de una investigación donde el propósito de esta investigación es conocer la relación que existe entre el liderazgo del director y la calidad de servicio educativos en nuestra institución educativa; su identidad será protegida y toda información de datos que se pueda identificar serán manejados confidencialmente.

P1. Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO - LIDERAZGO DIRECTIVO

Se registró tu respuesta.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

13. ubicación geográfica





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LIMO FERNANDO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo Directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Santiago Apóstol de la Ugel 06 - Ate Vitarte - 2022", cuyo autor es ROMERO SUYO JUANA ALICIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 22% 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.

LIMA, 12 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LIMO FERNANDO ANTONIO DNI: 09256713 ORCID 0000-0002-5494- 9794	Firmado digitalmente por: FFLORESLI el 12-08- 2022 12:54:55

Código documento Trilce: TRI - 0411664