



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa
de Guayaquil, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Bósquez León, Diana Maribel (ORCID: 0000-0002-7127-1380)

ASESOR:

Dr. Ulloa Parravicini, César Eduardo (ORCID: 0000-0002-0127-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad y Gestión Educativa

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluyen este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos

Gracias madre y padre

El autor

Agradecimiento

A mi Hijo Matthew Zavala y a mi esposo Byron Zavala por estar siempre presente apoyándome y colaborando en todo momento, dándome ánimo, fortaleza y buenos consejos durante esta etapa de mi vida profesional.

Al Doctor César Eduardo Ulloa Parravicini, que me guio en la selección del tema y realización del trabajo.

A mis padres y Hermanos Sandra, Lenin por brindarme sus sabios consejos en todo momento

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	14
3.2. Operacionalización de las variables	16
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables	16
Tabla 2: Muestra de la investigación	19
Tabla 3: Análisis descriptivo del objetivo general	23
Tabla 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 1	24
Tabla 5: Análisis descriptivo del objetivo específico 2	25
Tabla 6: Análisis descriptivo del objetivo específico 3	26
Tabla 7: Análisis descriptivo del objetivo específico 4	27
Tabla 8: Análisis descriptivo del objetivo específico 5	28
Tabla 9: Análisis descriptivo del objetivo específico 6	29
Tabla 10: Prueba de normalidad de la hipótesis general	30
Tabla 11: Contraste de la hipótesis general	30
Tabla 12: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1	31
Tabla 13: Contraste de la hipótesis específica 1	31
Tabla 14: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 2	32
Tabla 15: Contraste de la hipótesis específica 2	32
Tabla 16: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3	33
Tabla 17: Contraste de la hipótesis específica 3	33
Tabla 18: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 4	34
Tabla 19: Contraste de la hipótesis específica 4	34
Tabla 20: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 5	35
Tabla 21: Contraste de la hipótesis específica 5	35
Tabla 22: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 6	36
Tabla 23: Contraste de la hipótesis específica 6	36

Índice de gráficos

Gráfico 1: Análisis descriptivo del objetivo general	23
Gráfico 2: Análisis descriptivo del objetivo específico 1	24
Gráfico 3: Análisis descriptivo del objetivo específico 2	25
Gráfico 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 3	26
Gráfico 5: Análisis descriptivo del objetivo específico 4	27
Gráfico 6: Análisis descriptivo del objetivo específico 5	28
Gráfico 7: Análisis descriptivo del objetivo específico 6	29

Resumen

El actual análisis investigativo tiene como finalidad determinar la relación entre liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Para la elaboración de este trabajo se emplea una investigación básica descriptiva, con un diseño no experimental dado que las variables se las estudia sin realizar ninguna modificación o un previo experimento, por medio de un enfoque cuantitativo. La muestra está compuesta por 35 personas entre docentes y directivos a quienes se les aplica la técnica de la encuesta la cual tuvo como instrumento un cuestionario de 18 ítems que estuvo diseñado en base a las variables, dimensiones e indicadores. En la validación del instrumento se hizo partícipe 3 profesionales que conocen del tema. Una vez validados se realizó la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach para conocer la fiabilidad entre los ítems de las variables estudiadas, por la cual se logró un $\alpha = 0,89$ en cuanto al instrumento de liderazgo y un $\alpha = 0,87$ con respecto a la calidad de servicio docente señalando la fiabilidad del mismo. Una vez recolectados los datos se analiza mediante el programa del SPSS en el que se usó el coeficiente de Spearman alcanzando un $Rho=0,874$ y una significancia de $0,008 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alternativa, en donde afirma que existe relación entre el liderazgo y la calidad de servicio docente.

Palabras Claves: Servicio Docente, Liderazgo, Motivación, Relaciones interpersonales.

Abstract

The current research analysis aims to determine the relationship between leadership and quality of teaching service in an educational institution in Guayaquil, 2020. For the preparation of this work, a descriptive basic research is used, with a non-experimental design given that the variables are study without any modification or previous experiment, using a quantitative approach. The sample is made up of 35 people, among teachers and managers, to whom the survey technique is applied, which had as an instrument an 18-item questionnaire that was designed based on the variables, dimensions and indicators. In the validation of the instrument, 3 professionals who know the subject participated. Once validated, reliability was performed using the Cronbach's Alpha to know the reliability between the items of the variables studied, which achieved an $\alpha = 0.89$ in terms of the leadership instrument and an $\alpha = 0.87$ with regarding the quality of teaching service, noting its reliability. Once the data has been collected, it is analyzed using the SPSS program in which the Spearman coefficient was used, reaching a $Rho = 0.874$ and a significance of $0.008 < 0.05$, so the null hypothesis is rejected and the alternative is accepted, where affirms that there is a relationship between leadership and the quality of teaching service.

Keywords: Teaching Service, Leadership, Motivation, Interpersonal Relations.

I. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se pretende evidenciar la problemática de índole internacional, nacional y local que existe con respecto al liderazgo directivo, lo cual es un factor determinante para que las labores cotidianas sean eficientes en un plantel educativo; en la cual esta investigación está encaminada a brindar un taller de liderazgo para desarrollar la calidad de servicio de la institución objeto de estudio.

A nivel internacional para Martínez e Ibarrola (2014) el desarrollo de la autonomía en los centros educativos ha requerido cambios en el tipo de liderazgo, dado que liderar en el ámbito educativo suponen de un nivel más dominante de rendimiento de cuentas y sobre todo de responsabilidad. En relación a esto, surge la problemática de que los líderes no consiguen la forma adecuada para llegar y motivar al profesorado a brindar un servicio de calidad, con una estructura eficiente capaz de ejecutar e impulsar los proyectos educativos de una manera eficaz, para llegar al núcleo elemental de las acciones educativas, entre estas el trabajo en el aula con los alumnos.

En este sentido, Toranzos (2017) hace énfasis en que el servicio de calidad es un tema primordial en el sistema educativo a nivel internacional, dado que la calidad es sinónimo de eficacia. Una educación con un servicio de calidad, es aquella que alcanza buenas relaciones interpersonales, buena comunicación, y sobre todo un oportuno proceso de enseñanza aprendizaje mediante el empleo planes y programas curriculares que deben ser dirigidos y promovidos por el director de la institución. Una vez expuesto lo mencionado se explica la realidad que se vive a nivel global en la educación, los directores por lo general deben estar en constantes capacitaciones (charlas, talleres o programas) con la finalidad de alcanzar un liderazgo con conocimientos institucionales que le permitan ser motivador, innovador y sobre todo eficiente en todo lo que realicen dado que ellos son la parte fundamental para que una institución cumpla con todos los estándares educativos.

En Ecuador el INEVAL (2019) puntualiza que el rol del director tiene la misma importancia que en otros países, sin embargo, existen algunas falencias que

afectan al desarrollo de estos profesionales, lo que influye notoriamente en el desarrollo de sus tareas afectando a la calidad educativa de la institución. Este fenómeno se da por que los directivos no conocen en su totalidad las formas oportunas para dirigir con un liderazgo que le permita impulsar al personal docente a trabajar de manera organizada y dinámica, dado que, como ente principal en la dirección, no solo debe cumplir con el rol en el aspecto administrativo, sino que debe manejar todos los aspectos para conseguir que los docentes se encuentren conformes y motivados para alcanzar una educación de calidad.

En Ecuador, Segovia (2018) también se refiere a que la calidad de servicio en el sistema educativo carece de eficiencia dado que este sistema involucra al director, docentes y alumnos; en el que el director debe contar con la capacidad de liderar eficazmente, pero este liderazgo en su mayoría se centra el aspecto administrativo más no en lo pedagógico por lo que no existe una buena calidad de servicios en las instituciones lo que afecta directamente a toda la comunidad educativa, dado que buen líder directivo debe conseguir transformar los sentimientos, opiniones y actitudes, al igual que las prácticas, con el finalidad de optimar la cultura escolar.

En este contexto, la institución educativa parte del estudio no es la excepción, dado que es tan notorio la mala calidad de servicio que da en ella, en donde los docentes no tienen buenas relaciones entre compañeros, la comunicación entre ellos es casi nula, el director tiene un grupo de trabajo en los que hay profesores que se sienten excluidos, entonces desde ahí es evidente que el factor principal que el liderazgo de la autoridad no está siendo el adecuado y esto representa que el metodo de enseñanza aprendizaje también se vea afectado.

En relación a esto se ha planteado las siguientes interrogantes. Problema General: ¿Cuál es la relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre Liderazgo y relaciones interpersonales en una institución educativa de Guayaquil, 2020? ¿Cuál es la relación entre Liderazgo y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020? ¿Cuál es la relación entre liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020? ¿Cuál es

la relación entre motivación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020? ¿Cuál es la relación entre innovación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020? ¿Cuál es la relación entre eficacia y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020?

El presente estudio se justifica por su conveniencia dado que se pretende explicar la funcionalidad puntual del liderazgo en lo que respecta a la motivación, innovación y eficacia por lo que servirá de gran aporte para perfeccionar la calidad de servicio de la institución objeto de estudio. La relevancia social radica en que si se consigue obtener un desarrollo importante en la calidad de servicio con un liderazgo oportuno se fortalecerán los distintos procesos educativos cumpliendo con los estándares que requiere la educación. Las implicaciones prácticas del estudio se centran que en el beneficio de fortalecer el liderazgo para resolver los diversos fenómenos existentes tales como las relaciones interpersonales y lo principal el fortalecimiento del proceso de enseñanza aprendizaje para mejorar la calidad de servicio en la entidad. También tiene un valor teórico porque este estudio mediante las bases teóricas pretende dar a conocer al director que todos los aspectos educativos del plantel dependen de su forma de liderar para obtener resultados positivos y finalmente esta la utilidad metodológica la cual puede servir de utilidad para nuevas búsquedas relacionadas con variables iguales o similares. Por último, se justifica por la utilidad metodológica, lo que servirá de aporte para las futuras investigaciones.

A continuación, se procede a elaborar los objetivos de la investigación. Como objetivo general se plantea, Determinar la relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Así mismo se tiene los objetivos específicos: Identificar la relación entre Liderazgo y relaciones interpersonales en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Determinar la relación entre Liderazgo y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Determinar la relación entre liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Establecer la relación entre motivación y calidad de servicio docente en una institución educativa de

Guayaquil, 2020. Determinar la relación entre innovación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Determinar la relación entre eficacia y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Para concluir con este capítulo se han diseñado las hipótesis, como una respuesta de las interrogantes planteadas H_a : Existe relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. H_0 : No existe relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. En cuanto a las hipótesis específicas: H_{aE1} : Existe relación entre Liderazgo y relaciones interpersonales en una institución educativa de Guayaquil, 2020. H_{aE2} : Existe relación entre Liderazgo y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020. H_{aE3} : Existe relación entre liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020. H_{aE4} : Existe relación entre motivación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. H_{aE5} : Existe relación entre innovación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. H_{aE6} : Existe relación entre eficacia y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se procede a revisar los trabajos previos que tenga una relación con las variables de estudio.

La investigación ha considerado los siguientes antecedentes internacionales, como es el caso de Ortíz (2014) en su investigación realizada en Honduras que como objetivo: Analizar el liderazgo pedagógico en los procesos de gestión educativa, además de establecer la aplicación del liderazgo pedagógico desde la perspectiva de los procesos de gestión en el centro de Educación Básica. La investigación fue de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo, tomando un diseño no experimental, aplicado a una muestra de 46 centros educativos, mediante el instrumento del cuestionario, analizado con la escala de Linkert. Se concluye que, ante la realidad actual de cambio repentinos en los aspectos sociales, políticos y culturales que enfrenta la población en el proceso educativo, surge la necesidad de buscar opciones de mejora a través del liderazgo pedagógico, principalmente en los lugares donde se viven estas escases de interés y estudio, representado por la planificación, materiales didácticos, métodos, etc., aplicado en la gestión educativa a personal directivo y docentes de los distintos establecimientos educativos.

Changanaquí y Huapaya (2017), en su investigación hecha en Perú que tuvo como objetivo: Determinar la relación entre los estilos de liderazgo directivo y el nivel de calidad de gestión educativa desde la percepción docente de cuatro instituciones educativas públicas de la UGEL 01. La investigación fue de diseño no experimental, transversal, correlacional, utilizando la técnica del cuestionario y la encuesta dirigida a 174 docentes de las entidades estudiadas. Se concluye que, existe conexiones entre las variables indicadas en el presente estudio por lo que se llegó a considerar que la manera de liderar que predomina en el personal directivo es el transformacional, considerando también la relación de un líder correctivo/evitador y la calidad de gestión educativa.

En lo que respecta a el ámbito nacional, en Ambato, Picado (2016) en su tesis para obtener un cuarto nivel de estudio tuvo como objetivo: Analizar la capacidad de gestión, liderazgo y desarrollo de valores del cuerpo docente, que contribuyan a elevar la calidad de educación de la Escuela Gabriel García Moreno. La investigación utilizó métodos: descriptivo, científico, analítico y sintético; los resultados obtenidos fueron a través de la encuesta y entrevista dependiendo de la necesidad. Se concluye que, analizada la información recopilada ante una realidad, podemos decir que el desarrollo en la etapa del aprendizaje y enseñanza se identifica por el realce que da en los valores en el día a día, que son aplicados en el hogar y en la sociedad. Es una construcción de un propio aprendizaje basado en conocimientos empíricos individuales o colectivos, que proporciona innovación peculiar preparando guías integrales, interactivos y efusivos; dependiendo también de la calidad de educación que se recibe en los planteles educativos.

En Quito, Lema (2016) en su investigación tuvo como objetivo: dar a conocer la importancia de estimular al niño y niña mediante actividades recreativas para el desarrollo del liderazgo infantil. La investigación es de método deductivo, descriptivo, inductivo e histórico, para búsqueda de la información se usó la técnica de la encuesta, para luego ser analizados, calculados y tabulados respectivamente. Se concluye que, la estimulación es de suma importancia en este ciclo escolar, porque sirve de ayuda para el fortalecimiento y desarrollo adecuado de sus potenciales, proporcionando seguridad, ampliando habilidades, desarrollando destrezas y facilitando el aprendizaje a través de la implementación de guías didácticas con actividades recreativas en las instituciones educativas.

En el ámbito local se cita a Quinteros y Vélez (2018), en su estudio que tuvo como objetivo Diseñar estrategias de liderazgo efectivo que promuevan la mejora del bienestar del personal de la Facultad de Ciencias Administrativas. Este estudio aplicó los siguientes métodos: Analítico- sintético, Hipotético-Deductivo. Utilizando técnicas de encuesta y entrevista para el respectivo análisis de datos. Se concluye que, los docentes no estaban de acuerdo con los modelos de liderazgo aplicados por parte de los encargados de la institución, por lo cual aparece el requerimiento de programar estrategias de liderazgo a través de un sistema adecuado y admitido,

que permita un mejor desenvolvimiento y desarrollo institucional y profesional del personal docente.

En Guayaquil, Barco (2017) en su investigación planteó como objetivo Determinar la incidencia del líder educativo como agente de cambio administrativo mediante un estudio bibliográfico, análisis estadístico e investigación de campo para la planificación y ejecución de talleres de organización Administrativa y Pedagógica. La investigación fue de tipo bibliográfica, empírica y de campo, utilizando métodos teóricos, bibliográficos, inductivos y deductivos, para el recopilamiento de la información aplicó la técnica de la entrevista y la encuesta mediante la escala de Linkert. Se concluye que, un líder en la educación es un actor que juega un papel fundamental en el ambiente educativo, ya que su función es la planificación, organización, control y ejecución de una variedad de gestiones pedagógicas, dirigiendo a su grupo de instructivos hacia una meta anhelada a través del mejoramiento de la calidad del servicio docente.

Siguiendo el esquema planteado se procede a definir teóricamente las variables y sus dimensiones.

Paez, Rondón, & Trejo (2014) define al liderazgo directivo como el rol del director en una institución, es la forma de como informa o dirige a sus colaboradores lo que deben hacer y cómo deben de hacerlo en sus labores diarias. Este Liderazgo debe ser motivador, Innovador y eficaz para alcanzar el cumplimiento de los estándares educativos.

En tal sentido, todas las diferentes instituciones educativas, se rige un orden jerárquico y en el grado más alto se encuentra el director, el mismo es considerado como líder promoviendo así el trabajo colaborativo en el personal docente, buscando posibles soluciones a las necesidades e inquietudes que surgen dentro de la institución. El dirigente educativo es el encargado de buscar, organizar actividades planteadas y a su vez delegar responsabilidades, es su obligación motivar tanto a los alumnos como a los formadores para que estos puedan tener un excelente desenvolvimiento en su área de labor. Pero para que esto suceda es

necesario que el líder directivo sea capacitado por personal altamente informado, de manera que despliegue habilidades y aptitudes que promuevan el desarrollo del sistema académico (Educación, 2008).

Mientras tanto, Ramírez (2014) menciona que liderazgo directivo debe propiciar base a las relaciones inter e intrapersonales de sus colaboradores, posee objetivos tales como el intercambio de opiniones, creación de conocimientos auténticos por parte de los participantes, obviamente aquellos buscan poder adquirir información necesaria para su desempeño, aprender técnicas y estrategias que generen fluidez de ideas, con el fin de mejorar la gestión institucional y académica también llegar a cumplir las metas y objetivos propuestos previamente

Por ende se puede decir que los directivos deben motivar frecuentemente a los docentes de las entidades educativas a acceder a fuentes prácticas de capacitación, promoviendo de esta manera inclusiones y vinculaciones a través de intercambio de ideas, llegando estos a innovar y evolucionar las metodologías utilizadas tradicionalmente, es decir mejorarlas en cuanto a su aplicación, siendo el conocimiento eficaz al admitir que el rector organice y comunique con responsabilidad los datos recogidos a su corporación profesional.

En efecto, el liderazgo debe incluir la motivación, dicho en otras palabras se debe motivar, originar, producir o causar un efecto positivo que impulse, estimule o anime a mejorar las acciones y labores del personal dentro de la institución (Ramírez, 2014).

Por lo que Álvarez (2014) puntualiza que en el ámbito académico se generan una gran cantidad de transformaciones y entre estas algo muy importante es dotar de información relevante a las autoridades magistrales, para así motivar a la actualización de información durante su desempeño como delegados educativos, ya que esto sirve como fuente de inspiración para plantear objetivos con una visión clara, que conduzca al personal docente al progreso de la educación.

Es así que es necesario que los centros ministeriales estimulen a la corporación de liderazgo de las instituciones, a convertirse en individuos responsables capaces de

conseguir nuevas fuentes de metodología mediante la experiencia de talleres, siendo este un medio directo de contribución a través de la transmisión de mensajes optimista para la entidad educativa.

Ramírez (2014) define la innovación en el liderazgo permite renovar, perfeccionar, descubrir, modificar, mejorar o crear nuevas métodos y técnicas de una forma creativa, alcanzando a direccionar correctamente a los profesionales de la educación para alcanzar eficacia y calidad en el proceso educativo.

En este contexto, los distintos ministerios educacionales al brindar oportunidades de preparación a las autoridades institucionales deben regirse a las necesidades que presenta el plantel, es decir analizar el tipo de enseñanza que se brinda a diario, llevar un cierto control con la labor que cumplen los maestros, y evaluar el estudio de los alumnos, logrando de esta manera manifestar la información correcta (Alvaréz, 2014).

Por lo que es indispensable que el individuo que está representando la institución sea comprometido con su labor debido que cumple un rol fundamental dentro del sistema educativo, dentro de la historia han existido malos manejos administrativos e institucionales por parte de los dirigentes de la sociedad pedagógica, generando de esta manera un mal desempeño de los docentes al impartir sus enseñanzas y por ende esto produce dificultades de recepción en los alumnos.

Además, se puede mencionar que un buen liderazgo, se convierte en un factor beneficioso y excepcional para la corporación formativa, ya que los procesos se los realizará en base a la creatividad e innovando nuevas estrategias de enseñanza, llegando así a transformar y mejorar el rendimiento académico de sus estudiantes (Ramírez, 2014).

Por ultimo otros de los aspectos esenciales del liderazgo es la eficiencia. Ramírez (2014) puntualiza que un liderazgo eficaz permite alcanzar efectividad lo que produce un equilibrio entre la eficiencia y la eficacia, esto permite alcanzar resultados oportunos para el ámbito en donde se esté aplicando dado que la

eficacia permite alcanzar el resultado y la eficiencia es la capacidad que tiene el líder para lograr un efecto positivo en la entidad.

Por esto es necesario que un dirigente educativo participe en un taller integrador, para adquirir conocimiento específico con el fin de evitar el desconocimiento de información en el desempeño de los docentes, permitiendo de esta manera adaptarlos a nuevas metodologías y manejo de instrumentos de gestión.

La información es eficaz cuando el líder pedagógico es capaz de organizar, indagar información e inclusive poder inculcar nuevos hábitos auténticos en su personal institucional; es necesaria la valoración de la práctica docente porque es en este momento donde se podrá determinar falencias en el método didáctico, promoviendo la mejora de la enseñanza y aprendizaje de los escolares (Educación, 2008).

Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) conceptualiza a la calidad de servicio como la manera de agradar a las partes involucradas en la entidad educativa, docentes, gestores, personal administrativo, estudiantes y representantes de los alumnos; esta calidad de servicio docentes se ve reflejada notoriamente en el proceso educativo que se propicia a los educandos, en la relaciones interpersonales y en la comunicación eficaz que exista dentro de la entidad.

Es por esto que la calidad dentro de sistema social desempeña un rol muy relevante, ya que es la causa del avance en las naciones, por lo cual es necesario que en cada persona se cumpla el derecho de recibir una educación óptima, de calidad, provocando en los individuos efectos de superación.

En este contexto Senlle y Gutierréz (2014) menciona que un eficaz maestro debe desencadenar una serie de habilidades, estar dotado de mucho conocimiento para poder formar a los futuros profesionales, debe ser paciente, analizar la conducta de sus alumnos e inclusive brindar un consejo a quienes lo requieran, debe brindar información que ayude a los escolares a desarrollarse en el medio en el que se desenvuelve, sin embargo las corporaciones ministeriales tienen el deber de mejorar los procesos educativos, efectuando actividades en función de la mejora de calidad de la educación, es decir perfeccionar los estándares pedagógicos,

modelos de gestión académica con el fin de que los docentes mejoren sus técnicas de enseñanza, proporcionando de esta manera conocimientos eficaces y eficientes a los alumnos las mismas que les admitan obtener un nivel de conocimiento más alto a su vez adquiriendo términos metodológicos que los conviertan en personas competentes, capaces de dar posibles soluciones a sus inquietudes.

Por otra parte Hurtado (2017) puntualiza que los didácticos para desempeñarse positivamente en su campo laborar deben desarrollar actitudes positivas, como lo es actualizar sus conocimiento frecuentemente porque esto le ayudará a adquirir información y a explicar sus clases con mayor seguridad, generando satisfacción en la calidad del servicio educativo.

Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) conceptualiza a las relaciones interpersonales como la intercambio entre dos o más individuos. Estas pueden basarse en sentimientos y emociones, tales como el interés por las actividades sociales, el amor, la forma de trabajar en la institución, la confianza que se dé entre el equipo de trabajo entre otros.

En este contexto Torrealba y Mendoza (2019) menciona que las relaciones interpersonales que conserva un docente se vuelven un factor relevante en su profesión, ya que al momento de presentarse en un salón de clases es indispensable que el alumno lo vea como una imagen de inspiración, motivación, puesto que no solo basta con el conocimiento que el mismo imparta, es aquí donde la actitud del educador toma un papel protagónico, debido a que su influencia afecta directamente al rendimiento académico del estudiante.

La relación que los maestros deben tener con los padres de familia es significativa, sino que a lo largo de la historia se ha evidenciado que el vínculo entre ambos pares no es bueno, que los representantes exigen que la preparación pedagógica de sus hijos sea de acuerdo a sus ideales, lo cual conlleva a una desventaja. La familiaridad entre el personal docente y los directivos es importante ya que si es negativa esto podría afectar a los escolares y por ende no va a existir organización y menos aún un yugo de igualdad entre estos (Bernandina, 2003).

Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) conceptualiza a la comunicación eficaz como una de las características más relevante en el docente, donde embarca temas de la forma de lograr alcanzar un nivel de calidad en la educación, mediante una buena comunicación con sus estudiantes. En este punto se medirá diferentes factores como la voz se utiliza palabras de fácil entendimiento que posean mayor consistencia en el tema involucrado, utilizando el timbre de voz acorde al momento, considerando que la velocidad del habla sea la apropiada puesto que lo contrario provocaría desorientación y confusión; el lenguaje que este emplea permite expresar con profundidad el tema y las expresiones corporales darán seguridad de quien escucha; la personalidad debe tener una autoestima positiva, ya que esto influirá en la seguridad de quien habla y de quien escucha, sin olvidar la empatía y el autocontrol de lo que se desea transmitir dominando sus emociones.

Por lo que, Del Barrio, Castro, Ibáñez, & Borrogán (2009) menciona que debido al avance tecnológico se evidencia una clara necesidad de mejorar la comunicación en el salón de clases, mediante la aplicación de técnicas comunicativas que ofrecen optimizar y potencializar la transmisión eficaz del conocimiento, pues que hoy en día se evidencia un claro ejemplo, el cual es la incidencia de los equipos tecnológicos en la modalidad de la enseñanza - aprendizaje, donde frecuentemente el maestro utiliza diversas herramientas para efectuar su clase.

Raiola (2017) conceptualiza al proceso de enseñanza aprendizaje como un medio de transmisión de conocimientos específicos o extensivos sobre una teoría, donde se mide el rendimiento académico que origina el éxito o el fracaso escolar. Los docentes son los responsables en buscar posibles soluciones ante el conflicto preocupándose por el desarrollo a través de la motivación esto involucra lo que se quiere saber y como se pretender saber, mediante una indagación activa de innovación de información.

Por lo que Márquez (2011) menciona que las personas frecuentemente buscan una adaptación del medio siendo esto uno de los factores relevantes del aprendizaje; es considerable que todos los alumnos estén aptos para aprender pero hay una cierta cantidad que presentan trastornos de aprendizaje tales como la dislexia,

disgrafía, o la más común déficit de atención por hiperactividad, entre otras; el desarrollo cognitivo con el aprendizaje del estudiante están sumamente ligado a las emociones, es decir el infante genera un vínculo entre lo aprendido y el entorno.

III. METODOLOGÍA

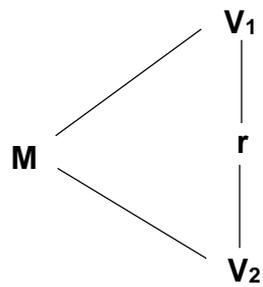
3.1. Tipo y Diseño de la investigación

Alfaro (2011), hace referencia que el tipo y diseño de investigación es el planeamiento o técnica implementada para dar respuestas a las preguntas establecidas en el análisis, lograr objetivos y examinar la veracidad de la hipótesis. Mediante este enfoque podemos decir que el tipo de investigación se refiere a una técnica detallista, sistemática y diseñada en busca de la realidad de los objetivos, indagar relaciones, desarrollar y explorar los conocimientos y manifestarlos o expresarlos con propiedad para un fácil entendimiento.

El tipo de investigación que adopta este estudio es la básica. Cazau (2016), menciona que la investigación básica se basa en el conocimiento puro por medio de la recolección de datos. Por lo que en este estudio este tipo de investigación permitirá dar a conocer a los involucrados un nuevo conocimiento sobre las variables Liderazgo y Calidad de servicio docente.

En lo que respecta al diseño de la investigación esta toma un diseño no experimental dado que las variables se las estudiará sin realizar ninguna modificación o un previo experimento. Sousa, Driessnack, & Costa (2007), menciona que en el diseño no experimental el investigador no manipula ninguna variable de estudio. Además, se basa en un diseño transversal – correlacional, por la estructura que tiene en el planteamiento del problema y objetivos de la investigación que es la de evidenciar como se relaciona una variable con la otra.

Este diseño correlacional asociativo toma la siguiente forma:



Dónde:

M= Docente de una institución educativa de Guayaquil, 2020.

V₁= Liderazgo

V₂= Calidad de servicio docente

r= Relación entre liderazgo y calidad de servicio docente

	Este Liderazgo debe ser motivador, Innovador y eficaz para alcanzar el cumplimiento de los estándares educativos.	investigación a la muestra determinada.	Eficacia	Organizar Indagar información Hábitos auténticos en su personal institucional	
Variable 2: Calidad de Servicio docente	Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) menciona que es la satisfacción de las partes involucradas en la entidad educativa, docentes, directivos, personal administrativo, estudiantes y padres de familia; esta calidad de servicio docentes se ve reflejada notoriamente	La calidad de servicio docente se ve reflejada en las buenas relaciones interpersonales, Comunicación eficaz, y en el proceso de enseñanza. La cual será medida mediante el instrumento de	Relaciones interpersonales Comunicación eficaz	Amabilidad Responsabilidad Atención Potencializar la transmisión eficaz del conocimiento Mejora el entendimiento Mejora en las relaciones en el plantel	Ordinal

<p>en el proceso educativo que se propicia a los educandos, en las relaciones interpersonales y en la comunicación eficaz que exista dentro de la entidad.</p>	<p>investigación cuestionario.</p>	<p>el</p>	<p>Proceso de enseñanza aprendizaje</p>	<p>Conocimientos específicos Mide el rendimiento académico Motivación en el aprendizaje.</p>
--	------------------------------------	-----------	---	--

Elaborado por: Autora de la investigación

3.3. Población, muestra y muestreo

En este parámetro es significativo revelar o estudiar la cantidad o espacio que se va a estudiar en base al estudio planteado.

Según Ruas (2015), la población es el conjunto que ha sido escogido con el objetivo de conseguir soluciones y realizar deducciones sobre la misma. Es decir, es el total del objeto de estudio, donde se establece todas las partes de la población la cual tienen una característica común de estudio y proporciona los datos investigativos. La población que constituye el presente estudio está compuesta por 1 director y 34 docentes en una Institución educativa de Guayaquil, 2020.

Ruas (2015), indica que la muestra es el segmento de la población a la cual podemos acceder y analizarla, ésta debe ser representativa y estar compuesta por individuos selectos de la población. La muestra del estudio se basó en un muestreo no probabilístico por conveniencia, en el cual la población se convierte en la muestra, debido a que el número de participantes es pequeño.

Tabla 2: Muestra de la investigación

Detalle	Varones	Mujeres	Total
Directivo	0	1	1
Docentes	11	23	34
Total	11	24	35

Fuente: Secretaría de la Institución educativa de Guayaquil

Elaborado por: La autora de la investigación

Criterio de Inclusión: Directivo y Docentes con nombramientos provisionales y permanentes

Criterio de Exclusión: Docentes contratados, conserje y personal administrativo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Todo estudio se enfoca en la recopilación de información de datos trascendentales y significativos respecto al tema que está indagando. Esta investigación se ejecutó de forma inmediata con la optimización de tiempo y recursos al empezar la búsqueda de toda la información.

Según (Arias, 2012) entiende por técnica de recolección de datos al proceso o manera peculiar de conseguir información, siendo estas exclusivas y específicas, sirviendo como suplemento para el método científico.

Para el presente análisis se consideró a la encuesta como técnica para recolección de datos, basada en la utilización del cuestionario como su instrumento, el mismo que está diseñado con en el contexto de las variables, dimensiones e indicadores de estudio, el cual está elaborado con interrogantes, redactados de manera coherente, organizada y estructurada con un lenguaje adecuado que facilite un mejor entendimiento al lector.

Ruaz (2015), indica que la validez está basada en el nivel que el instrumento mide las variables de estudio, este puede ser valorado por expertos en el tema. La validez del cuestionario se realizó por el juicio de expertos, 3 profesionales con un cuarto nivel de estudios que conocen a profundidad del tema de investigación, incluyendo al docente tutor de la actual investigación, quienes fueron los responsables de verificar si los ítems tienen una redacción clara, concisa y coordinada con las variables, dimensiones e indicadores de estudio.

Finalmente, para la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto, y con los datos recolectados se analizó la fiabilidad mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach obteniendo un valor de $\alpha = 0,89$ en cuanto al instrumento de liderazgo y un $\alpha = 0,87$ con respecto al cuestionario de calidad servicio docente, evidenciando que este es fiable para ser aplicado a la muestra del estudio.

3.5. Procedimiento

Para el desenvolvimiento de la actual investigación se emplearon varios procedimientos a seguir.

- Identificación de la problemática que tiene el plantel, para aproximarse al tema a investigar.
- Aprobación del tema por las autoridades correspondientes.
- Instaurar un sistema en las bases de datos que nos permita la clasificación de la información necesaria la cual es obtenida mediante medio de libros, internet, etc.
- Construcción de estrategias a utilizarse en base a las variables detectadas.
- Refinar la búsqueda para conocer la población y muestra del trabajo investigativo.
- Organizar y Administrar la Información obtenida de acuerdo a las metas propuestas en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En este contexto se va a realizar un debido análisis de toda la información recolectada durante la búsqueda de datos.

Freixas (2015), menciona que el análisis de datos presume analizar de forma sistémica al grupo de sujetos informativos, los cuales son tomados en cuenta para demarcar las partes e instaurar vínculos entre las mismas, es decir descifrar la problemática investigada como una generalidad y así lograr conseguir un conocimiento más extenso y exacto sobre el tema a investigar.

Para realizar el análisis de los objetivos planteados se aplica un análisis descriptivo en el cual se utiliza tablas cruzadas o de contingencias. Por otra parte, se utiliza un análisis inferencial para el contraste de la hipótesis planteada en la investigación, con el propósito de mostrar datos con cierta veracidad, se aplicó la prueba del coeficiente de correlación de Spearman, el cual demostrará aceptación o rechazo de las mismas, mediante el uso del programa SPSS Statistics 25 y como medio de apoyo se empleó el programa Microsoft Excel para transportar los datos de programas estadísticos y diseño de gráficos.

3.7. Aspectos éticos

Es una fase esencial para los indagadores, considerando que cada uno de los aspectos utilizados, implicados en la adquisición de la información sea totalmente éticos, los mismos que proporcionaron confiabilidad y veracidad, de que los datos obtenidos están correctamente verificados. Lo que significa que la información descubierta no se fue usada de manera incorrecta, por lo que los participantes tuvieron la responsabilidad moral en todos sus aportes al programa investigativo. Además, se emplea las normas APA sexta edición para que el contenido teórico sea más confiable. Calidad servicio docente

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Objetivo general: Determinar la relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 3: Análisis descriptivo del objetivo general

		Calidad de servicio docente											
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Liderazgo	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%	3	8,6%	6	17,1%	0	0,0%	1	2,9%	10	28,6%
	A veces	0	0,0%	5	14,3%	14	40,0%	1	2,9%	1	2,9%	21	60,0%
	Casi siempre	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%	1	2,9%	0	0,0%	2	5,7%
	Total	0	0,0%	8	22,9%	23	65,7%	2	5,7%	2	5,7%	35	100,0%

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

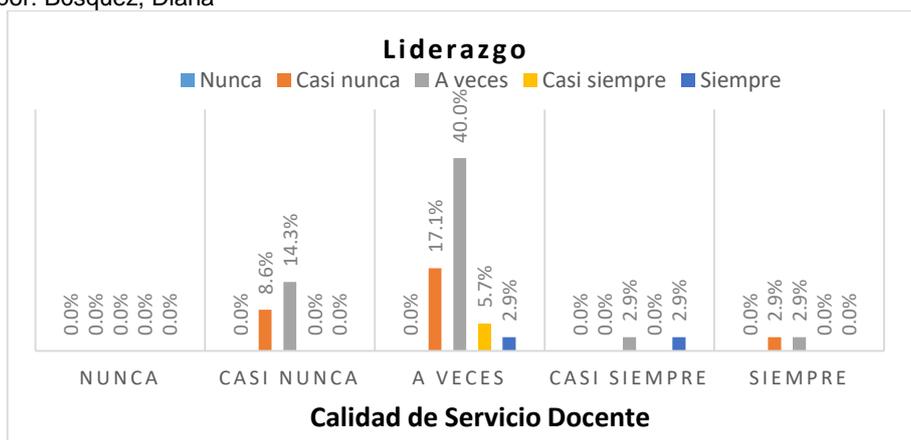


Gráfico 1: Análisis descriptivo del objetivo general

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

Descripción: En la tabla 3 se observan los resultados de las variables de estudio en donde el liderazgo alcanza un 60% en la opción a veces, 28,6% en casi nunca, mientras que un 5,7% alcanzaron las opciones de casi siempre y siempre. En lo que respecta a la calidad de servicio docente se puede apreciar un 65,7% para la opción de a veces, seguida por el 22,9% en casi nunca y en las opciones de casi siempre y siempre también alcanzó un 5,7%. En la opción a veces se da la intersección, donde el 40% coincide que estas variables no son totalmente eficientes.

Objetivo 1: Identificar la relación entre Liderazgo y relaciones interpersonales en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 1

		Buenas relaciones interpersonales										Total	
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		N	%
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Liderazgo	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%	4	11,4%	5	14,3%	1	2,9%	0	0,0%	10	28,6%
	A veces	0	0,0%	6	17,1%	12	34,3%	3	8,6%	0	0,0%	21	60,0%
	Casi siempre	0	0,0%	1	2,9%	1	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%	0	0,0%	2	5,7%
Total		0	0,0%	8	31,4%	18	51,4%	6	17,1%	0	0,0%	35	100,0%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana

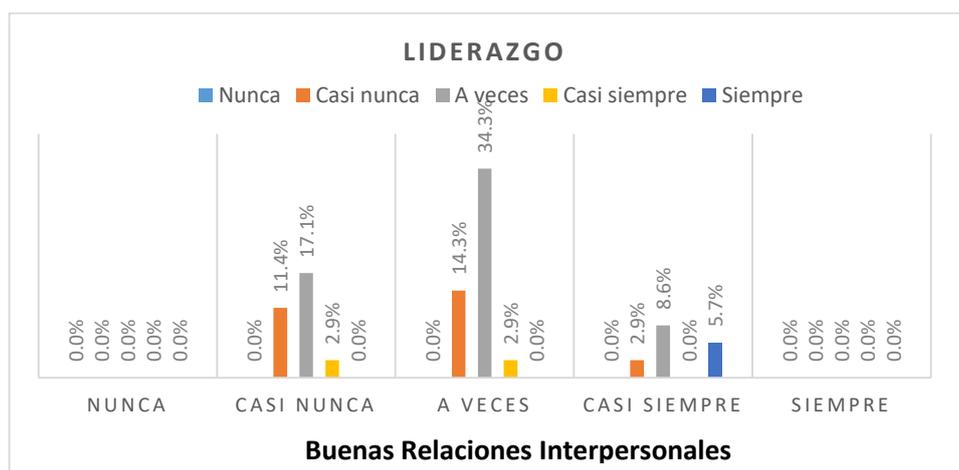


Gráfico 2: Análisis descriptivo del objetivo específico 1
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana.

Descripción:

En la tabla 4 se observan los resultados de la variable liderazgo y la dimensión buenas relaciones interpersonales, en donde esta dimensión alcanza un 51,4% en la opción a veces, un 31,4% en casi nunca y el restante escogió la opción casi siempre. En cuanto a la intersección se puede observar que el mayor porcentaje donde los encuestados mencionan que el nivel de la variable y la dimensión es el mismo en la opción de a veces escogida por un 34,3% del total de la muestra.

Objetivo 2: Determinar la relación entre Liderazgo y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 5: Análisis descriptivo del objetivo específico 2

		Comunicación eficaz										Total	
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Liderazgo	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%	2	5,7%	7	20,0%	0	0,0%	1	2,9%	10	28,6%
	A veces	0	0,0%	4	11,4%	12	34,3%	4	11,4%	1	2,9%	21	60,0%
	Casi siempre	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%	1	2,9%	0	0,0%	2	5,7%
	Total	0	0,0%	8	17,1%	22	62,9%	5	14,3%	2	5,7%	35	100,0%

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

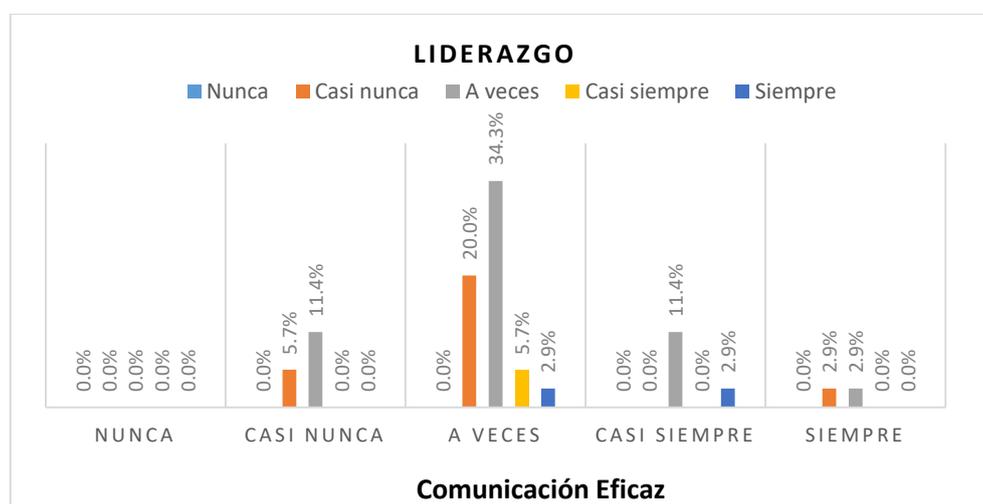


Gráfico 3: Análisis descriptivo del objetivo específico 2

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana.

Descripción:

En la tabla 5 se observan los resultados de la variable liderazgo y la dimensión comunicación eficaz, en donde esta dimensión alcanza un 62,9% en la opción a veces, un 17,1% en casi nunca, el 14,3% en la opción de casi siempre y el restante escogió la opción siempre. En cuanto a la intersección se puede observar que el mayor porcentaje donde los encuestados mencionan que el nivel de la variable y la dimensión el mismo es en la opción de a veces escogida por un 34,3% del total de la muestra.

Objetivo 3: Determinar la relación entre liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 6: Análisis descriptivo del objetivo específico 3

		Proceso de enseñanza aprendizaje										Total	
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Liderazgo	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%	4	11,4%	5	14,3%	0	0,0%	1	2,9%	10	28,6%
	A veces	0	0,0%	6	17,1%	12	34,3%	3	8,6%	0	0,0%	21	60,0%
	Casi siempre	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%
	Siempre	0	0,0%	1	2,9%	0	0,0%	1	2,9%	0	0,0%	2	5,7%
	Total	0	0,0%	8	31,4%	19	54,3%	4	11,4%	1	2,9%	35	100,0%

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

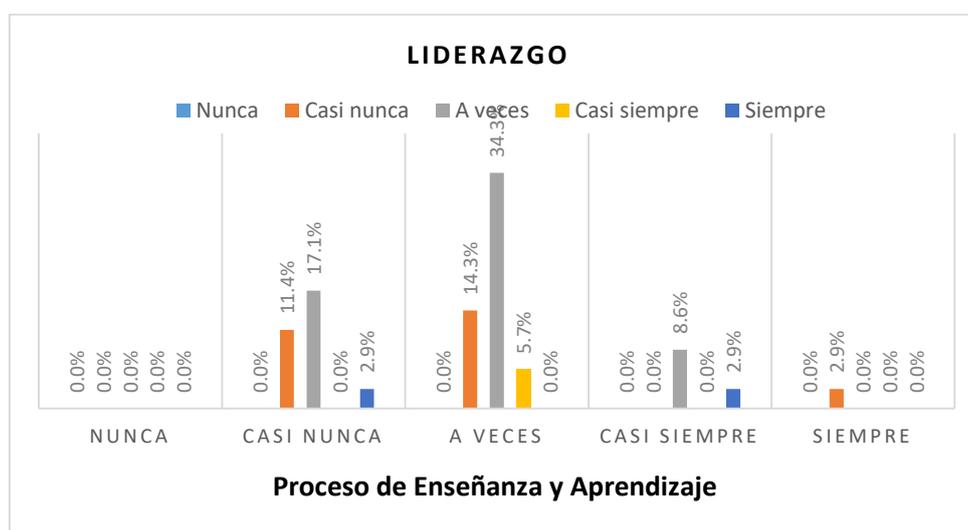


Gráfico 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 3

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana.

Descripción:

En la tabla 6 se evidencian los resultados de la variable liderazgo y la dimensión proceso de enseñanza y aprendizaje, en donde esta dimensión alcanza un 54,3% en la opción a veces, un 31,4% en casi nunca, el 11,4% en la opción de casi siempre y el restante escogió la opción siempre. En cuanto a la intersección se puede observar que el mayor porcentaje donde los encuestados mencionan que el nivel de la variable y la dimensión es el mismo en la opción de a veces escogida por un 34,3% del total de la muestra.

Objetivo 4: Establecer la relación entre motivación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 7: Análisis descriptivo del objetivo específico 4

		Calidad de servicio docente										Total	
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		N	%
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Motivación	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%	3	8,6%	7	20,0%	0	0,0%	1	2,9%	11	31,4%
	A veces	0	0,0%	5	14,3%	10	28,6%	1	2,9%	1	2,9%	17	48,6%
	Casi siempre	0	0,0%	0	0,0%	6	17,1%	1	2,9%	0	0,0%	7	20,0%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		0	0,0%	8	22,9%	23	65,7%	2	5,7%	2	5,7%	35	100,0%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana

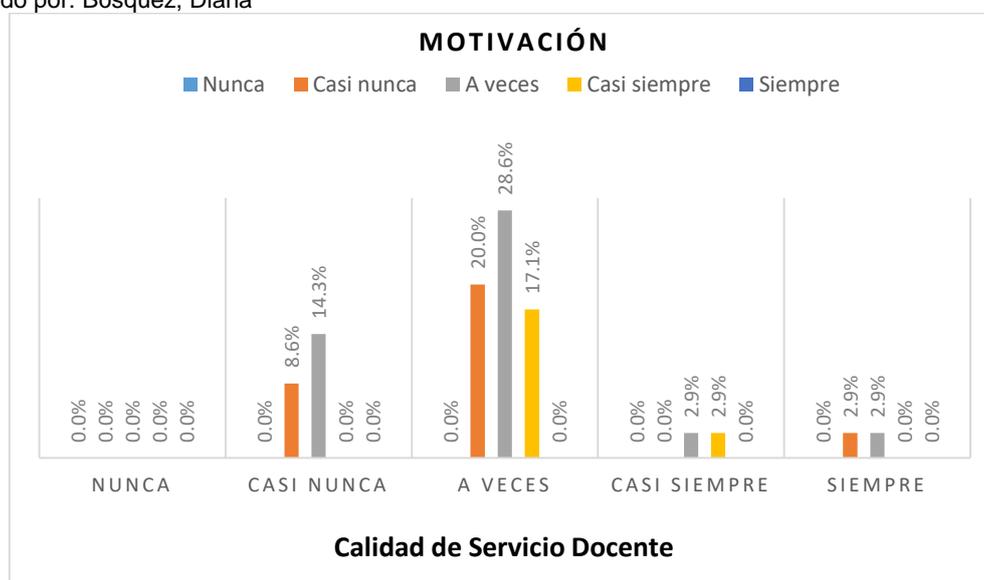


Gráfico 5: Análisis descriptivo del objetivo específico 4
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana.

Descripción:

En la tabla 7 se muestran los resultados de la dimensión motivación y la variable calidad de servicio docente, en donde esta dimensión alcanza un 48,6% en la opción a veces, un 31,4% en casi nunca, y el restante escogió la opción casi siempre. En cuanto a la intersección se puede observar que el mayor porcentaje donde los encuestados mencionan que el nivel de la dimensión y la variable es el mismo en la opción de a veces escogida por un 28,6% del total de la muestra.

Objetivo 5: Determinar la relación entre innovación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 8: Análisis descriptivo del objetivo específico 5

		Calidad de servicio docente											
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Innovación	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%	4	11,4%	6	17,1%	0	0,0%	2	5,7%	12	34,3%
	A veces	0	0,0%	3	8,6%	14	40,0%	0	0,0%	0	0,0%	17	48,6%
	Casi siempre	0	0,0%	1	2,9%	2	5,7%	1	2,9%	0	0,0%	4	11,4%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%	1	2,9%	0	0,0%	2	5,7%
	Total	0	0,0%	8	22,9%	23	65,7%	2	5,7%	2	5,7%	35	100,0%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana

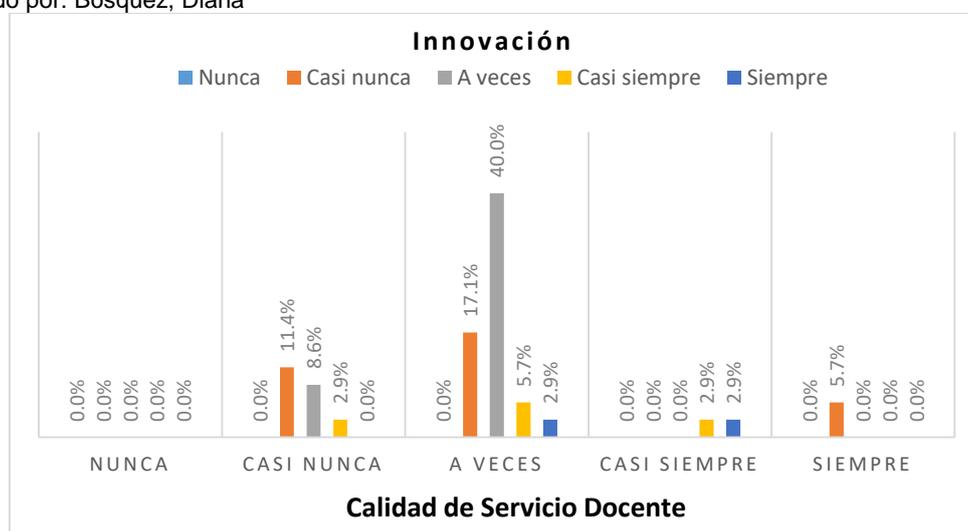


Gráfico 6: Análisis descriptivo del objetivo específico 5
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana.

Descripción:

En la tabla 8 se presentan los resultados de la dimensión innovación y la variable calidad de servicio docente, en donde esta dimensión alcanza un 48,6% en la opción a veces, un 34,3% en casi nunca, un 11,4% para casi siempre y el restante escogió la opción siempre. En cuanto a la intersección se puede observar que el mayor porcentaje donde los encuestados mencionan que el nivel de la dimensión y la variable es el mismo en la opción de a veces escogida por un 40% del total de la muestra.

Objetivo 6: Determinar la relación entre eficacia y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 9: Análisis descriptivo del objetivo específico 6

		Calidad de servicio docente										Total	
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		N	%
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Eficacia	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%	4	11,4%	4	11,4%	0	0,0%	1	2,9%	9	25,7%
	A veces	0	0,0%	4	11,4%	16	45,7%	1	2,9%	1	2,9%	22	62,9%
	Casi siempre	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%	1	2,9%	0	0,0%	2	5,7%
	Total		0	0,0%	8	22,9%	23	65,7%	2	5,7%	2	5,7%	35

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana

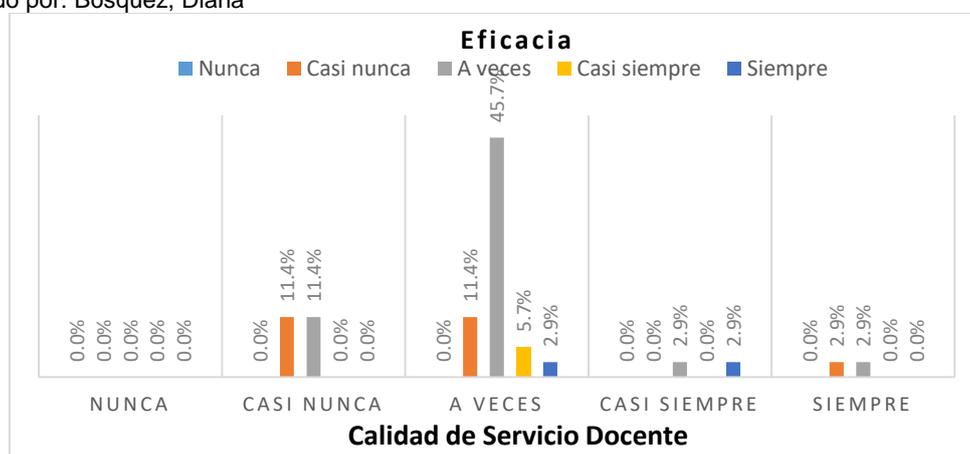


Gráfico 7: Análisis descriptivo del objetivo específico 6
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana.

Descripción:

En la tabla 9 se presentan los resultados de la dimensión eficacia y la variable calidad de servicio docente, en donde esta dimensión alcanza un 62,9% en la opción a veces, un 25,7% en casi nunca y un 5,7% para casi siempre y siempre respectivamente. En cuanto a la intersección se puede observar que el mayor porcentaje donde los encuestados mencionan que el nivel de la dimensión y la variable es el mismo en la opción de a veces escogida por un 45,7% del total de la muestra.

4.2. Análisis inferencial

Hipótesis general

Tabla 10: Prueba de normalidad de la hipótesis general

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	0,757	35	0,000
Calidad de servicio docente	0,735	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana

Tabla 11: Contraste de la hipótesis general

Correlaciones		Calidad de servicio docente	
Rho de Spearman	Liderazgo	Coficiente de correlación	0,874
		Sig. (bilateral)	0,008
		N	35

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana

Descripción:

En la tabla 10 se observan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables del estudio en donde el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$ demostrando que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se emplea Spearman, estos resultados se pueden observar en la tabla 11 en donde el $Rho=0,874$ evidenciando un nivel alto de correlación, por otra parte, con el valor de la significancia $0,008 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre el liderazgo y la calidad de servicio docente.

Hipótesis específica 1

Tabla 12: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	0,757	35	0,000
Buenas relaciones interpersonales	0,800	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana

Tabla 13: Contraste de la hipótesis específica 1

Correlaciones		Buenas relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	0,914
Liderazgo	Sig. (bilateral)	0,016
	N	35

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana

Descripción:

En la tabla 12 se presentan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la variable liderazgo y la dimensión buenas relaciones interpersonales, en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$ poniendo en evidencia que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se emplea Spearman, estos resultados se pueden observar en la tabla 13 en donde el $Rho=0,914$ evidenciando un nivel alto de correlación, por otra parte, con el valor de la significancia $0,016 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la variable y la dimensión antes mencionadas.

Hipótesis específica 2

Tabla 14: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	0,757	35	0,000
Comunicación eficaz	0,792	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

Tabla 15: Contraste de la hipótesis específica 2

Correlaciones		Comunicación eficaz	
Rho de Spearman	Liderazgo	Coficiente de correlación	0,851
		Sig. (bilateral)	0,037
		N	35

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

Descripción:

En la tabla 14 se ostentan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la variable liderazgo y la dimensión comunicación eficaz, en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$ demostrando que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se utiliza el estadístico de Spearman cuyo resultado se puede apreciar en la tabla 15 en donde el $Rho=0,851$ indicando un nivel alto de correlación, por otra parte, con el valor de la significancia $0,037 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la variable y la dimensión antes mencionadas.

Hipótesis específica 3

Tabla 16: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	0,757	35	0,000
Proceso de enseñanza aprendizaje	0,805	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

Tabla 17: Contraste de la hipótesis específica 3

Correlaciones		Proceso de enseñanza aprendizaje
Rho de Spearman	Liderazgo	0,825
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0,047
	N	35

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

Descripción:

En la tabla 16 se ostentan los datos alcanzados en la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la variable liderazgo y la dimensión proceso de enseñanza y aprendizaje, en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$, resultados con el cual se conoce que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se utiliza el estadístico de Spearman, lo que se puede apreciar en la tabla 17 en donde el $Rho=0,825$ indicando un nivel alto de correlación, además, con el valor de la significancia $0,047 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la variable y la dimensión antes mencionadas.

Hipótesis específica 4

Tabla 18: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 4

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio docente	0,735	35	0,000
Motivación	0,806	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

Tabla 19: Contraste de la hipótesis específica 4

		Correlaciones	Motivación
Rho de Spearman	Calidad de servicio docente	Coefficiente de correlación	0,866
		Sig. (bilateral)	0,034
		N	35

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

Descripción:

En la tabla 18 se exhiben los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la dimensión motivación y la variable calidad servicio docente en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$, resultados con el cual se conoce que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se utiliza el estadístico de Spearman, lo que se puede observar en la tabla 19 en donde el $Rho=0,866$ indicando un nivel alto de correlación, además, con el valor de la significancia $0,034 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la dimensión y la variable antes mencionadas.

Hipótesis específica 5

Tabla 20: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 5

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio docente	0,735	35	0,000
Innovador	0,812	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana

Tabla 21: Contraste de la hipótesis específica 5

		Correlaciones	Innovación
Rho de Spearman	Calidad de servicio docente	Coefficiente de correlación	0,847
		Sig. (bilateral)	0,039
		N	35

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Bósquez, Diana

Descripción:

En la tabla 20 se muestran los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la dimensión innovación y la variable calidad servicio docente en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$, resultados con el cual se manifiesta que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se utiliza el estadístico de Spearman, lo que se puede apreciar en la tabla 21 en donde el $Rho=0,847$ indicando un nivel alto de correlación, además, con el valor de la significancia $0,039 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la dimensión y la variable antes mencionadas.

Hipótesis específica 6

Tabla 22: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 6

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio docente	0,735	35	0,000
Eficacia	0,748	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

Tabla 23: Contraste de la hipótesis específica 6

Correlaciones		Eficacia	
Rho de Spearman	Calidad de servicio docente	Coeficiente de correlación	0,887
		Sig. (bilateral)	0,009
		N	35

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Bósquez, Diana

Descripción:

En la tabla 22 se ostentan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la dimensión eficacia y la variable calidad servicio docente en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$, resultados con el cual se manifiesta que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se utiliza el estadístico de Spearman, lo que se puede apreciar en la tabla 23 en donde el $Rho=0,887$ indicando un nivel alto de correlación, además, con el valor de la significancia $0,009 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la dimensión y la variable antes mencionadas.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020; en la tabla 11 muestra la ejecución del coeficiente Spearman en donde con un $Rho=0,874$ se interpreta que la correlación es alta y con una significancia de $0,008 < 0,05$ señala que rechaza la hipótesis nula aceptando la alternativa que indica que si existe relación entre las variables de estudio, lo que concuerda con la investigación realizada por Ortíz (2014) en Honduras que, ante la realidad actual de cambio repentinos en los aspectos sociales, políticos y culturales que enfrenta la población en el proceso educacional, surge la necesidad de buscar opciones de mejora a través del liderazgo pedagógico, en las instituciones que carecen de calidad en el servicio prestado sea por la planificación, materiales didácticos, métodos, etc. Dirigido a la gestión educativa a personal directivo y docentes de los distintos establecimientos educativos, la cual concuerda con la teoría narrada por Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) que la calidad de servicio como la manera de agradar a las partes involucradas en la entidad educativa, docentes, gestores, personal administrativo, estudiantes y representantes de los alumnos. Esto con lleva a entender que cuando ocurre un buen manejo de liderazgo la calidad en el servicio educativo tiende a crecer ya que se maneja mediante procesos estudiados en busca de una mejora en los resultados y la satisfacción de los estudiantes.

En cuanto al objetivo específico 1: Identificar la relación entre liderazgo y relaciones interpersonales en una institución educativa de Guayaquil, 2020; en la tabla 13, se emplea el coeficiente de Spearman en donde con un $Rho=0,914$ se evidencia que hay un nivel alto de correlación y con una significancia de $0,016 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alternativa que afirma que existe relación entre la variable y la dimensión; estos resultados expuestos se fundamentan en la teoría explicada por Ramírez (2014) quien menciona que liderazgo directivo debe propiciar basada a las relaciones inter e intrapersonales de sus colaboradores. Por otra parte también concuerda con lo descrito por Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) señalando a las relaciones interpersonales como el intercambio entre dos o

más individuos. Estas pueden basarse en sentimientos y emociones, tales como el interés por las actividades sociales, el amor, la forma de trabajar en la institución. Mediante estos enfoques se pueden detectar que es fundamental para los planteles que se trabaje de la mano, ya que se debe tener un buen líder para que se fomente o establezca relaciones interpersonales dentro de la institución.

En lo que corresponde a: Determinar la relación entre Liderazgo y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020, expuesto en la tabla 15, donde se visualiza el coeficiente de Spearman cuyo valor alcanza $Rho=0,851$ donde se aprecia que existe un alto nivel de correlación, con una significancia de $0,037 < 0,05$ demostrando que se acepta la hipótesis alternativa, afirmando la relación entre variable y la dimensión, este análisis está sustentado en la teoría de Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) el cual conceptualiza a la comunicación eficaz como una de las características más relevante en el docente, donde embarca temas de la forma de lograr alcanzar un nivel de calidad en la educación, mediante una buena comunicación con sus estudiantes. Par la cual estos resultados necesitan que sean trabajados mediante el liderazgo efectivo del encargado, fomentando así un buen canal de comunicación de todas las partes involucradas.

En lo que respecta a: Determinar la relación entre liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020, en la tabla 17, se evidencia el análisis del coeficiente de Spearman, cuyo valor es $Rho=0,825$, lo que muestra que existe un alto nivel de correlación, y con una significancia de $0,047 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación entre la variable y dimensión estudiadas; este hallazgo tiene relación con la investigación suscitada por Educación (2008) que menciona que el dirigente educativo es el encargado de buscar, organizar actividades planteadas y a su vez delegar responsabilidades, es su obligación motivar tanto a los alumnos como a los formadores para que estos puedan tener un excelente desenvolvimiento en su área. Pero para que esto suceda es necesario que el líder directivo sea capacitado por personal profesional, como lo menciona en su teoría Raiola (2017) cual conceptualiza al proceso de enseñanza aprendizaje como un medio de transmisión de conocimientos específicos o extensivos sobre una teoría, donde se mide el rendimiento académico que origina

el éxito o el fracaso escolar. Para la cual se debe trabajar bajo un responsable capaz de liderar todas las actividades que realicen los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje que están impartiendo a los estudiantes.

En lo que se refiere a: Establecer la relación entre motivación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020; en la tabla 19, se muestra el coeficiente de Spearman cuyo valor es $Rho=0,866$, lo cual señala un alto nivel de correlación, también muestra una significancia de $0,034 < 0,05$, por la cual es rechazada la hipótesis nula, aceptando la alternativa afirmando la relación entre la dimensión y la variable antes mencionada. Los resultados encontrados en la investigación actual se ostentan en el enfoque teórico explicado por Ramírez (2014) en el que menciona que es importante motivar, originar, producir o causar un efecto positivo que impulse, estimule o anime a mejorar las acciones y labores del personal dentro de la institución por lo que está estrechamente ligado con lo mencionado por Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) el cual conceptualiza a la calidad de servicio como la manera de agradar a las partes involucradas en la entidad educativa, docentes, gestores, personal administrativo, estudiantes y representantes de los alumnos; esta calidad de servicio docentes se ve reflejada notoriamente en el proceso educativo, dado que para ofrecer un servicio de calidad al estudiante, el maestro debe ser correctamente motivado a impartir sus enseñanzas.

En lo que compete a: Determinar la relación entre innovación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020, en la tabla 21 se muestra el coeficiente de Spearman, cuyo valor es $Rho=0,847$ lo que muestra un alto nivel de correlación, en donde el nivel de significancia es de $0,039 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación que afirma que existe relación innovación y calidad de servicio docente, la cual se fundamenta en la teoría de Ramírez (2014) al definir la innovación en el liderazgo permitiendo renovar, perfeccionar, descubrir, modificar, mejorar o crear nuevas métodos y técnicas de una forma creativa, alcanzando a direccionar correctamente a los profesionales de la educación para alcanzar eficacia y calidad en el proceso educativo. Debido a esto el gestor educativo debe buscar estrategias innovadoras aplicativas en los procesos de

trabajo que desarrolle fomentando así la participación de todos los docentes y directivos para mejorar la calidad de servicio ofertada.

En cuanto a: Determinar la relación entre eficacia y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020; en la tabla 23, se aprecia el coeficiente de Spearman, cuyo valor es $Rho=0,887$ la cual demuestra que existe un nivel alto de correlación y con una significancia de $0,009 < 0,05$, se acepta la hipótesis de la investigación que afirma la relación entre variable y dimensión antes mencionadas; estos datos son apoyados en base a la teoría de la Educación, (2008) en la que menciona que es eficaz cuando el líder pedagógico es capaz de organizar, indagar información e inclusive poder inculcar nuevos hábitos auténticos en su personal institucional; es necesaria la valoración de la práctica docente porque es en este momento donde se podrá determinar falencias en el método didáctico, promoviendo la mejora de la enseñanza y aprendizaje de los escolares, socializando así la eficacia en todas las tareas que se realizan para mejora la calidad de servicio dado por las autoridades del plantel.

VI. CONCLUSIONES

Se determina que existe un alto nivel de relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Se obtuvo esta conclusión por lo datos dados por el valor de $Rho=0,874$ y una $P=0,008 < 0,05$.

Se identifica que, si hay un alto nivel de relación entre Liderazgo y relaciones interpersonales en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Lo que se pudo conocer por el valor de $Rho=0,914$ y una significancia de $P= 0,016 < 0,05$.

Se determina la existencia de una alta relación entre la relación entre Liderazgo y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Esta conclusión se logró por el resultado de $Rho=0,851$ y una $P=0,037 < 0,05$.

Se determina que hay un alto nivel de relación entre el liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Lo que se evidencia por medio del valor de $Rho=0,825$ y una significancia de $P=0,047 < 0,05$.

Se establece un alto nivel de relación entre motivación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Esto se confirma por los resultados del valor de la correlación de Spearman $Rho=0,866$ y una $P= 0,034 < 0,05$.

Se determina un alto nivel de correlación entre innovación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Lo que se pudo evidencia por el valor de $Rho=0,847$ y una significancia de $P=0,039 < 0,05$.

Se busca determinar una alta relación e entre eficacia y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Esta conclusión se obtuvo por medio del valor de $Rho=0,887$ y una $P=0,009 < 0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

Al director crear la capacidad de liderar todos los procesos centrados en un aprendizaje de calidad incentivando a los maestros a potenciar su enseñanza.

Al directivo crear y desarrollar un equipo potencial de maestros fomentando un espíritu de responsabilidad, amabilidad, capaz de establecer buenas relaciones interpersonales en el plantel.

Al directivo crear más actividades de interacción entre todos los miembros del plantel buscando así mejorar las relaciones y mejorar el nivel de transmisión de conocimientos entre los individuos.

Al director ganarse la confianza fortaleciendo las relaciones de todo su equipo de trabajo para así poder reorganizar la metodología del proceso de enseñanza y aprendizaje sin ninguna complicación.

Al director crear estrategias motivadoras para el docente, involucrándole en todas las actividades a gustos de cada uno de ellos para así, ellos trabajen con entusiasmo y dedicación para el progreso de la institución.

A los docentes renovar la enseñanza y demás labores actualizándose así a la necesidad moderna del estudiante, para dar una calidad de servicio al alumnado del plantel.

A los docentes adaptarse al medio creando una actitud positiva, impartiendo su plan de enseñanza de manera flexible y paciente para alcanzarla efectividad en su metodología de trabajo y dar una enseñanza de calidad.

REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2011). *Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería*. Lima: Universidad Nacional del Callao.
- Alvaréz, C. (2014). *Management, leadership and values in the administration of the educational center of the "UNESCO" teaching school*. España: Universidad técnica particular de Andora.
- Amador, C., & Cubero, O. (2012). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria . *Revista Cubana de Salud Pública*, pp 175-179.
- Arar, K., Haj, I., Abramovitz, R., & Oplatka, I. (2016). Ethical leadership in education and its relation to ethical decision-making: The case of Arab school leaders in Israel. *Journal of Educational Administration*. ISSN: 0957-8234, 54(6), pp 647-660.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigacion*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Barco, F. (2017). "El líder educativo como agente de cambio administrativo y pedagógico planificación y ejecución de talleres de organización administrativa y pedagógica". Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Becerra, C. (2016). Liderazgo del Directivo para Mejorar Relaciones Interpersonales en Personal de Organizaciones Educativas. *Journal article (Paginated)*. ISSN: 2542-2987, 1(1), pp 20-35.
- Bernandina, B. (2003). *Las Relaciones Interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacció*. Obtenido de Las Relaciones Interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacció.: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LasRelacionesInterpersonalesDeLosProfesoresEnLosCe-2377185%20(1).pdf
- Campaña, M. (2015). *Diseño de un sistema de gestion de seguimiento de inserción laboral a los profesionales graduados en la Universidad Técnica*

- de Ambato y su incidencia en los indicadores de calidad*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Cazau, P. (2016). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (Tercera ed.). Buenos Aires: Ruidinuskín.
- Changanaquí, M., & Huapaya, G. (2017). *Estilos de liderazgo directivo y la calidad de gestión educativa desde la percepción docente de cuatro instituciones educativas públicas*. Lima: Universidad Marcelino Champagnat.
- Del Barrio, J., Castro, A., Ibáñez, A., & Borrogán, A. (2009). El proceso de la comunicación en la enseñanza . *Infad*, pp 387-395.
- Earley, P., & Greany, T. (2017). *School Leadership and Education System Reform*. London: Bloomsbury.
- Educación, M. d. (2008). *Dirección escolar efectiva*. Obtenido de Dirección Escolar Efectiva:
file:///C:/Users/Jose/Downloads/direccion_escolar_efectiva_elsalvador.pdf
- Freixas, M. (2015). *Escuela Nacional de Trabajo Social* . Obtenido de Escuela Nacional de Trabajo Social :
http://www.repositoriogeneral.unam.mx/app/webroot/digitalResourcesFiles/425/863_2015-08-24_200126.117751/6%20Investigaci%C3%B3n%20Social%20II%20U3.pdf
- Gewasari, M. (2016). The Effect of Teacher Competence, Principal Pedagogical Leadership, School Spiritual Organizational Culture , Job Satisfaction of Teacher Development, Achievement Motivation toward Teacher Performance of Public Senior High School in Deli Serdang District. *IOSR Journal of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 21(10), pp 29-38.
- Gorrochotegui, A. (2016). Liderazgo educativo y sus competencias. Una propuesta de su formación. *Atenas. E-ISSN: 1682-2749*, 2(18), pp 126-147.
- Greatbatch, D., & Tate, S. (2018). Teaching, leadership and governance in Further Education. *Social Science in Government*, pp 1-115.

- Hurtado, M. (2017). *La Gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Simón Bolívar" - PERÚ, 2017*. Perú: Universidad Cesar Vallejo .
- INEVAL. (2019). *La educación en Ecuador*. Quito, Ecuador: Instituto Nacional de Evaluación Educativa.
- Lema, C. (2016). *Desarrollar el liderazgo infantil por medio de actividades recreativas en los niños y niñas de 4 años de edad. guía de actividades para el desarrollo del liderazgo dirigida a docentes de la unidad educativa Tarquino Idrobo*. Quito: Instituto tecnológico Cordillera.
- Marquéz, P. (2011). *DIM*. Obtenido de DIM:
<http://peremarques.net/actodidaprende3.htm>
- Martínez, A., & Ibarrola, S. (2014). Liderazgo del profesor. *Revista Iberoamericana de Educación*, pp 55-70.
- Morales, I., Torres, B., & Rendón, I. (2018). The educational leadership of the University of Guayaquil. *Conrado. ISSN 1990-8644*, 14(63), pp 54-63.
- O'Leary, M., Smith, R., Cui, V., & Dakka, F. (2019). The role of leadership in prioritising and improving the quality of teaching and learning in further education. *VOCED plus*, pp 205.
- Ortiz, A. (2014). *El liderazgo pedagógico en los procesos de gestión educativa en los centros de educación básica; Juan Ramón Molina, Las Américas Nemericia Portillo y José Cecilio del Valle Municipio del distrito central* . Tegucigalpa: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán .
- Paez, R., Rondón, G., & Trejo, J. (2014). *Teacher training and critical thinking*. Argentina: CLACSO.
- Picado, M. (2016). *Gestión, liderazgo y valores en el cuerpo docente de la escuela de educación básica Gabriel García Moreno, cantón Urdaneta, provincia de los Ríos*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Quinteros, R., & Velez, L. (2018). *Diseño de estrategias de liderazgo efectivo para el mejoramiento del bienestar del personal docente de la facultad de*

ciencias administrativas en la Universidad de Guayaquil. Guayaquil :
Universidad de Guayaquil .

- Raiola, G. (2017). Motor learning and teaching method. *Journal of Physical Education and Sport*, 17(5), pp 2239 - 2243.
- Ramírez, A. (2014). *Manual de capacitación para directivos de centros de formación*. Obtenido de Manual de capacitación para directivos de centros de formación:
https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/galeano.pdf
- Rivera, J. (2015). *Estilos de liderazgo y relaciones interpersonales de los docentes del nivel primario de las instituciones educativas públicas del distrito de Huaura* . Perú: Universidad César Vallejo.
- Ruas, O. (2015). *Researchgate*. Obtenido de Researchgate:
https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra
- Sánchez, T., Guzmán, E., & Gonzáles, E. (2015). *Calidad Educativa*. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Segovia, R. (2018). *Calidad Educativa*. Guayaquil, Ecuador: Educar.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2014). *Quality in educational services*. España: Díaz de Santo.
- Shek, D., Ngai, G., & Chan, S. (2017). *Service-Learning for Youth Leadership*. Hong Kong: Springer.
- Sierra, G. (2018). Educational leadership in the 21st century from the perspective of sustainable entrepreneurship. *Rev. esc.adm.neg*, pp 111-128.
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). *Revisión de diseños de investigación*. Obtenido de
https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Stephen, A. (2015). Educational leadership: Keys for a better school. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*. ISSN 0717-7798, 9(2), pp 123-147.

Toranzos, L. (2017). El problema de la calidad en el primer plano de la agenda educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, pp 23-46.

Torrealba, M., & Mendoza, J. (2019). Communication skills as an optimizing element of interpersonal relationships between directive staff and teachers. *Revista de Educación. ISSN 1853-1326*, pp. 112-124.

ANEXOS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

LIDERAZGO Y CALIDAD DE SERVICIO

NOMBRE: Bósquez León, Diana Maribel

OBJETIVOS: Establecer los niveles de gestión educativa y calidad de servicio para determinar la relación existente.

AUTOR ORIGINAL: Ing. Bósquez León, Diana Maribel

DURACIÓN: 4 días

SUJETOS DE APLICACIÓN: 35 docentes

PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

Puntuación numérica	Rango o nivel
1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO DE LIDERAZGO Y CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE						
Dirigido al personal docentes de una Unidad Educativa, Guayaquil 2020						
ESTIMADO (A): Lo saludo cordialmente, y al mismo tiempo le pido responde las siguientes preguntas, marcando con una X una de las 5 alternativas que creas conveniente. Recuerde que esta encuesta es totalmente anónima.						
Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Variable 1: Liderazgo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Motivación						
1	La forma de liderar del director motiva a los colaboradores actualizar sus conocimientos constantemente facilitándoles los recursos necesarios existentes en la institución.					
2	El liderazgo los dirige y los motiva a alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
3	La forma en que lidera el director conduce los educadores a mejorar las acciones laborales lo que conlleva al progreso de una educación de calidad.					
D2: Innovador		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	La forma del liderar del director les permite o les orienta a aplicar una enseñanza innovadora que despierte el interés en los educandos.					
5	El liderazgo innova constantemente los diversos procesos para que labores docentes sean eficaces.					
6	El liderazgo del director se preocupa por que las evaluaciones que se realizan en la institución sean innovadoras y creativas.					
D3: Eficaz		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	La forma de liderar del director se centra en llevar una organización orientada a alcanzar la eficacia en la misma.					
8	El director procura indagar y estar al tanto de las diversas acciones que ocurren en el plantel con la finalidad de cumplir con un liderazgo eficaz.					

9	El liderazgo se basa en inculcar y fomentar hábitos auténticos para mejorar las relaciones del personal docente.					
Variable 2: Calidad de servicio docente		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Buenas relaciones interpersonales						
10	La amabilidad es parte del servicio que se propicia en el plantel.					
11	Las relaciones interpersonales suscitadas en el plantel se manejan con responsabilidad, lo que permite brindar un servicio de calidad.					
12	En el plantel se presta mucha atención a las relaciones que existe entre directivos, docentes y estudiantes.					
D2: Comunicación eficaz		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	La comunicación que existe entre docentes permite potencializar una transmisión eficaz de conocimientos.					
14	La comunicación existente en el plantel les facilita entender las diversas situaciones que se dan en el mismo.					
15	La comunicación en la institución les permite fortalecer las relaciones entre los integrantes de la misma.					
D3: Proceso de enseñanza aprendizaje		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	El conocimiento de los docentes les permite contribuir en un eficiente proceso de enseñanza.					
17	El proceso de aprendizaje se refleja en un rendimiento adecuado de los educandos.					
18	Los docentes motivan constantemente a los educandos por que se alcance un aprendizaje significativo.					

Observaciones: _____

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Matriz de validez del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
LIDERAZGO Es el rol del director en una institución, es la forma de como informa o dirige a sus colaboradores lo que deben hacer y cómo deben de hacerlo en sus labores diarias. Este Liderazgo debe ser motivador, innovador y eficaz para alcanzar el cumplimiento de los estándares educativos.	Motivación Los directivos deben motivar frecuentemente a los docentes de las entidades educativas a acceder a fuentes prácticas de capacitación, promoviendo de esta manera inclusiones y vinculaciones a través de intercambio de ideas, llegando estos a innovar y evolucionar las metodologías utilizadas tradicionalmente, es decir mejorarias en cuanto a su aplicación, siendo el conocimiento eficaz al admitir que el rector organice y comuniquie con responsabilidad los datos recogidos a su corporación profesional.	Actualización de información	La forma de liderar del director motiva a los colaboradores actualizar sus conocimientos constantemente facilitándoles los recursos necesarios existentes en la institución.							X		X		X				
		Cumplimiento de los objetivos institucionales	El liderazgo los dirige y los motiva a alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales.									X		X		X		
		Conducir al personal docente al progreso de la educación	La forma en que lidera el director conduce los educadores a mejorar las acciones laborales lo que conlleva al progreso de una educación de calidad.	X								X		X		X		
	Innovador Un buen liderazgo, se convierte en un factor beneficioso y excepcional para la corporación formativa, ya que los procesos se los realizarán en base a	Enseñanza	La forma del liderar del director les permite o les orienta a aplicar una enseñanza innovadora que despierte el interés en los educandos.	X									X		X			

<p>la creatividad e innovando nuevas estrategias de enseñanza, llegando así a transformar y mejorar el rendimiento académico de sus estudiantes.</p>	<p>Labores docentes</p>	<p>El liderazgo innova constantemente los diversos procesos para que labores docentes sean eficaces.</p>	X							X		X		X		
	<p>Evaluación del aprendizaje</p>	<p>El liderazgo del director se preocupa por que las evaluaciones que se realizan en la institución sean innovadoras y creativas.</p>	X							X		X		X		
<p>Eficaz La información es eficaz cuando el líder pedagógico es capaz de organizar, indagar información e inclusive poder inculcar nuevos hábitos auténticos en su personal institucional; es necesaria la valoración de la práctica docente porque es en este momento donde se podrá determinar falencias en el método didáctico, promoviendo la mejora de la enseñanza y aprendizaje de los escolares.</p>	<p>Organizar</p>	<p>La forma de liderar del director se centra en llevar una organización orientada a alcanzar la eficacia en la misma.</p>	X				X			X		X		X		
	<p>Indagar información</p>	<p>El director procura indagar y estar al tanto de las diversas acciones que ocurren en el plantel con la finalidad de cumplir con un liderazgo eficaz.</p>	X				X			X		X		X		
	<p>Inculcar nuevos hábitos auténticos en su personal institucional</p>	<p>El liderazgo se basa en inculcar y fomentar hábitos auténticos para mejorar las relaciones del personal docente.</p>	X				X			X		X		X		



Firma Del Evaluador
Magister Martha Viviana Velastegui Garcés

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Escala Valorativa de liderazgo"

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta el liderazgo.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Martha Viviana Velastegui Garcés

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Innovación Pedagógica y Liderazgo Educativo

VALORACIÓN:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
		X		



Firma Del Evaluador
Magister Martha Viviana Velastegui Garcés

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

III. DATOS INFORMATIVOS

- 3.1. Nombre del experto: Martha Viviana Velastegui Garcés
- 3.2. Institución donde labora: Escuela de Educación Básica Gil Intriago
- 3.3. Tipo de documento: Cuestionario del liderazgo
- 3.4. Título de investigación: Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

IV. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	90				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	90				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	90				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	90				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																	90				

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE Es la satisfacción de las partes involucradas en la entidad educativa, docentes, directivos, personal administrativo, estudiantes y padres de familia; esta calidad de servicio docentes se ve reflejada notoriamente en el proceso educativo que se propicia a los educandos, en la relaciones interpersonales y en la comunicación eficaz que exista dentro de la entidad	Buenas relaciones interpersonales Es la interacción entre dos o más personas. Estas pueden basarse en sentimientos y emociones, tales como el interés por las actividades sociales, el amor, la forma de trabajar en la institución, la confianza que se dé entre el equipo de trabajo entre otros	Amabilidad	La amabilidad es parte del servicio que se propicia en el plantel.	X					X		X		X		X			
		Responsabilidad	Las relaciones interpersonales suscitadas en el plantel se manejan con responsabilidad, lo que permite brindar un servicio de calidad.	X					X		X		X		X			
		Atención	En el plantel se presta mucha atención a las relaciones que existe entre directivos, docentes y estudiantes.	X					X		X		X		X			
	Comunicación eficaz	Potencializar la transmisión eficaz del conocimiento	La comunicación que existe entre docentes permite potencializar una transmisión eficaz de conocimientos.	X					X		X		X		X			

<p>la forma de lograr alcanzar un nivel de calidad en la educación, mediante una buena comunicación con sus estudiantes.</p> <p>Proceso de enseñanza aprendizaje Es un medio de transmisión de conocimientos específicos o extensivos sobre una teoría, donde se mide el rendimiento académico que origina el éxito o el fracaso escolar.</p>	Mejora el entendimiento	La comunicación existente en el plantel les facilita entender las diversas situaciones que se dan en el mismo.	X					X		X		X		X		
	Mejora en las relaciones en el plantel	La comunicación en la institución les permite fortalecer las relaciones entre los integrantes de la misma.	X					X		X		X		X		
	Conocimientos específicos	El conocimiento de los docentes les permite contribuir en un eficiente proceso de enseñanza.	X					X		X		X		X		
	Mide el rendimiento académico	El proceso de aprendizaje se refleja en un rendimiento adecuado de los educandos.	X					X		X		X		X		
	Motivación en el aprendizaje	Los docentes motivan constantemente a los educandos por que se alcance un aprendizaje significativo.	X					X		X		X		X		



Firma Del Evaluador
Magister Martha Viviana Velastegui Garcés

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Escala Valorativa de calidad de servicio docente"

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la calidad de servicio docente.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Martha Viviana Velastegui Garcés

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Innovación Pedagógica y Liderazgo Educativo

VALORACIÓN:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
		X		



Firma Del Evaluador
Magister Martha Viviana Velastegui Garcés

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

III. DATOS INFORMATIVOS

- 3.1. Nombre del experto: Martha Viviana Velastegui Garcés
- 3.2. Institución donde labora: Escuela de Educación Básica Gil Intriago
- 3.3. Tipo de documento: Cuestionario de Calidad de servicio docente
- 3.4. Título de investigación: Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

IV. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																		90			

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
LIDERAZGO Es el rol del director en una institución, es la forma de como informa o dirige a sus colaboradores lo que deben hacer y cómo deben de hacerlo en sus labores diarias. Este Liderazgo debe ser motivador, innovador y eficaz para alcanzar el cumplimiento de los estándares educativos.	Motivación Los directivos deben motivar frecuentemente a los docentes de las entidades educativas a acceder a fuentes prácticas de capacitación, promoviendo de esta manera inclusiones y vinculaciones a través de intercambio de ideas, llegando estos a innovar y evolucionar las metodologías utilizadas tradicionalmente, es decir mejorarlas en cuanto a su aplicación, siendo el conocimiento eficaz al admitir que el rector organice y comunique con responsabilidad los datos recogidos a su corporación profesional.	Actualización de información	La forma de liderar del director motiva a los colaboradores actualizar sus conocimientos constantemente facilitándoles los recursos necesarios existentes en la institución.	X					X		X		X					
		Cumplimiento de los objetivos institucionales	El liderazgo los dirige y los motiva a alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales.	X					X		X		X					
		Conducir al personal docente al progreso de la educación	La forma en que lidera el director conduce los educadores a mejorar las acciones laborales lo que conlleva al progreso de una educación de calidad.	X						X		X		X				
	Innovador Un buen liderazgo, se convierte en un factor beneficioso y excepcional para la corporación formativa, ya que los procesos se los realizarán en base a	Enseñanza	La forma del liderar del director les permite o les orienta a aplicar una enseñanza innovadora que despierte el interés en los educandos.	X					X		X		X					

<p>la creatividad e innovando nuevas estrategias de enseñanza, llegando así a transformar y mejorar el rendimiento académico de sus estudiantes.</p>	<p>Labores docentes</p>	<p>El liderazgo innova constantemente los diversos procesos para que labores docentes sean eficaces.</p>	X							X		X		X		
	<p>Evaluación del aprendizaje</p>	<p>El liderazgo del director se preocupa por que las evaluaciones que se realizan en la institución sean innovadoras y creativas.</p>	X							X		X		X		
	<p>Eficaz La información es eficaz cuando el líder pedagógico es capaz de organizar, indagar información e inclusive poder inculcar nuevos hábitos auténticos en su personal institucional; es necesaria la valoración de la práctica docente porque es en este momento donde se podrá determinar falencias en el método didáctico, promoviendo la mejora de la enseñanza y aprendizaje de los escolares.</p>	<p>Organizar</p>	<p>La forma de liderar del director se centra en llevar una organización orientada a alcanzar la eficacia en la misma.</p>	X				X		X		X		X		
	<p>Indagar información</p>	<p>El director procura indagar y estar al tanto de las diversas acciones que ocurren en el plantel con la finalidad de cumplir con un liderazgo eficaz.</p>	X				X		X		X		X			
	<p>Inculcar nuevos hábitos auténticos en su personal institucional</p>	<p>El liderazgo se basa en inculcar y fomentar hábitos auténticos para mejorar las relaciones del personal docente.</p>	X				X		X		X		X			



Firma del evaluador

Firma Del Evaluador
Magister Wendy Jesenia Alvarado Torres

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Escala Valorativa de liderazgo"

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta el liderazgo.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Wendy Jesenia Alvarado Torres

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración Educativa

VALORACIÓN:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
		X		



Wendy Jesenia Alvarado Torres
Firma del evaluador

Magister Wendy Jesenia Alvarado Torres

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del experto: Wendy Jesenia Alvarado Torres
- 1.2. Institución donde labora: Colegio "Juan Bautista"
- 1.3. Tipo de documento: Cuestionario del liderazgo
- 1.4. Título de investigación: Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																		90			

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE Es la satisfacción de las partes involucradas en la entidad educativa, docentes, directivos, personal administrativo, estudiantes y padres de familia; esta calidad de servicio docentes se ve reflejada notoriamente en el proceso educativo que se propicia a los educandos, en la relaciones interpersonales y en la comunicación eficaz que exista dentro de la entidad	Buenas relaciones interpersonales Es la interacción entre dos o más personas. Estas pueden basarse en sentimientos y emociones, tales como el interés por las actividades sociales, el amor, la forma de trabajar en la institución, la confianza que se dé entre el equipo de trabajo entre otros	Amabilidad	La amabilidad es parte del servicio que se propicia en el plantel.	X					X		X		X					
		Responsabilidad	Las relaciones interpersonales suscitadas en el plantel se manejan con responsabilidad, lo que permite brindar un servicio de calidad.	X					X		X		X					
		Atención	En el plantel se presta mucha atención a las relaciones que existe entre directivos, docentes y estudiantes.	X					X		X		X					
		Comunicación eficaz	Potencializar la transmisión eficaz del conocimiento	La comunicación que existe entre docentes permite potencializar una transmisión eficaz de conocimientos.	X					X		X		X				

<p>la forma de lograr alcanzar un nivel de calidad en la educación, mediante una buena comunicación con sus estudiantes.</p> <p>Proceso de enseñanza aprendizaje Es un medio de transmisión de conocimientos específicos o extensivos sobre una teoría, donde se mide el rendimiento académico que origina el éxito o el fracaso escolar.</p>	Mejora el entendimiento	La comunicación existente en el plantel les facilita entender las diversas situaciones que se dan en el mismo.	X						X		X		X		X		
	Mejora en las relaciones en el plantel	La comunicación en la institución les permite fortalecer las relaciones entre los integrantes de la misma.	X						X		X		X		X		
	Conocimientos específicos	El conocimiento de los docentes les permite contribuir en un eficiente proceso de enseñanza.	X						X		X		X		X		
	Mide el rendimiento académico	El proceso de aprendizaje se refleja en un rendimiento adecuado de los educandos.	X						X		X		X		X		
	Motivación en el aprendizaje	Los docentes motivan constantemente a los educandos por que se alcance un aprendizaje significativo.	X						X		X		X		X		



Wendy Jesenia Alvarado Torres
Firma del evaluador

Magister Wendy Jesenia Alvarado Torres

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Escala Valorativa de calidad de servicio docente"

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la calidad de servicio docente.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Wendy Jesenia Alvarado Torres

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gerencia Educativa

VALORACIÓN:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
		X		



Wendy Jesenia Alvarado Torres
Firma del evaluador

Magister Wendy Jesenia Alvarado Torres

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del experto: Wendy Jesenia Alvarado Torres
- 1.2. Institución donde labora: Colegio "Juan Bautista"
- 1.3. Tipo de documento: Cuestionario de Calidad de servicio docente
- 1.4. Título de investigación: Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			90		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			90		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			90		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			90		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																			90		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Escala Valorativa de liderazgo”

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta el liderazgo.

DIRIGIDO A: Docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Ulloa Parravicini, César Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
	x			



César E. Ulloa Parravicini
Doctor en Administración de la Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Escala Valorativa de calidad de servicio docente”

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la calidad de servicio docente.

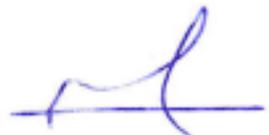
DIRIGIDO A: Docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Ulloa Parravicini, César Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
	x			



.....
César E. Ulloa Parravicini
Doctor en Administración de la Educación

Anexo 5: Confiabilidad

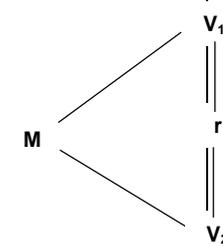
Cuestionario liderazgo y calidad de servicio docente																			
N ^o	V1									V2									TOTAL
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	
1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	24
2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	42
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33
5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	41
6	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	50
7	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	3	24
8	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	32
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
10	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	38
11	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	4	37
12	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	45
13	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	42
14	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	41
15	4	5	3	3		5	3	3	3	4	5	3	3	0	5	3	3	3	49
VARIANZA	0,69	0,95	0,54	0,70	0,95	1,11	0,81	0,84	0,83	0,69	0,95	0,54	0,70	1,21	1,11	0,81	0,84	0,83	101,52

ÍTEMS DE LIDERAZGO	
ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0,89	15

Ítems Calidad servicio docente	
ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0,87	15

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Liderazgo y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Ha: Existe relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H₀: No existe relación entre Liderazgo y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Liderazgo</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal – correlacional asociativa</p> <div style="text-align: center;">  <p>M</p> <p>v₁</p> <p>r</p> <p>v₂</p> </div> <p>Dónde: M= Docente de una escuela fiscal de Guayaquil, 2020. V1= Gestión educativa V2= Calidad de servicio</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>35 docentes</p>
<p>ESPECÍFICO S:</p> <p>¿Cuál es la relación entre Liderazgo y relaciones interpersonale</p>	<p>ESPECÍFICO S:</p> <p>Identificar la relación entre Liderazgo y relaciones interpersonale</p>	<p>ESPECÍFICA S:</p> <p>HaE1: Existe relación entre Liderazgo y relaciones interpersonale</p>	<p>VARIABLE 2:</p> <p>Calidad de servicio docente</p>	<p>una escuela fiscal de Guayaquil, 2020.</p> <p>V1= Gestión educativa V2= Calidad de servicio</p>	<p>MUESTRA</p> <p>35 docentes</p>

<p>s en una institución educativa de Guayaquil, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Liderazgo y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre motivación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020?</p>	<p>s en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre Liderazgo y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>Indicar la relación entre liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre motivación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p>	<p>s en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H_{0E1}: No existe relación entre Liderazgo y relaciones interpersonales en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H_{aE2}: Existe relación entre Liderazgo y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H_{0E2}: No existe relación entre Liderazgo y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H_{aE3}: Existe relación entre</p>		<p>r= relación entre gestión educativa y calidad de servicio</p>	
--	---	---	--	---	--

<p>¿Cuál es la relación entre innovación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre innovación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p>	<p>liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre eficacia y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre eficacia y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p>	<p>relación entre liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p>			
		<p>H_{0E3}: No existe relación entre liderazgo y proceso de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H_{aE4}: Existe relación entre motivación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H_{0E4}: No existe relación entre motivación y calidad de servicio docente en</p>			

		<p>una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H_{aE5}: Existe relación entre innovación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H_{0E5}: No existe relación entre innovación y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H_{aE6}: Existe relación entre eficacia y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.</p>			
--	--	--	--	--	--

		H _{0E6} : No existe relación entre eficacia y calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.			
--	--	---	--	--	--