



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Influencia del liderazgo directivo en la calidad del servicio en una  
institución educativa de Carhuaz-2022**

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

**AUTORA:**

Urbina Mejia, Natalia Esperanza ([orcid.org/0000-0001-6659-1753](https://orcid.org/0000-0001-6659-1753))

**ASESORA:**

Dra. Santa Cruz Terán, Flor Fanny ([orcid.org/0000-0003-4032-9620](https://orcid.org/0000-0003-4032-9620))

**CO-ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia, Henry ([orcid.org/0000-0002-2982-3444](https://orcid.org/0000-0002-2982-3444))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :**

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

**TRUJILLO - PERÚ**

2023

## **Dedicatoria**

A mi padre, que aún tengo la dicha de tenerlo conmigo, a mi madre que desde el cielo me acompaña siempre.

A mi esposo, a mis hijos Gustavo, Jhamphol y Nataly por su comprensión y apoyo.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios por permitir que haya logrado mi meta propuesta.

A mi asesora y co asesor por sus orientaciones en el desarrollo del presente trabajo y a mis docentes que con sus enseñanzas fortalecieron mis competencias personales.

A mis colegas que me brindaron su apoyo en las encuestas.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla1. Población docente	17
Tabla 2. Distribución de la muestra de la I.E.	18
Tabla 3. Nivel de frecuencia de las dimensiones del liderazgo directivo	21
Tabla 4. Nivel de frecuencia de las dimensiones de calidad de servicio	22
Tabla 5. Niveles comparativos entre liderazgo directivo y calidad de servicio.	23
Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables liderazgo directivo y Calidad de servicio.	24
Tabla 7. Relación entre las variables liderazgo directivo y calidad de Servicio.	25
Tabla 8. Relación entre la dimensión dirección de futuro y la variable Calidad de servicio.	26
Tabla 9. Relación entre la dimensión desarrollo de personas y la Variable calidad de servicio.	27
Tabla 10. Relación entre la dimensión rediseño organizacional y la Variable calidad de servicio.	28
Tabla11. Relación entre la dimensión gestionar la instrucción y la Variable calidad de servicio.	29
Tabla12. Influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio	30
Tabla13. Influencia de la dimensión dirección de futuro y la variable Calidad de servicio.	31
Tabla14. Influencia de la dimensión desarrollo de personas y la	32

Variable calidad de servicio.

Tabla15. Influencia de la dimensión rediseño organizacional en la 33

La variable calidad de servicio.

Tabla16. Influencia significativa de la dimensión gestionar la 34

Instrucción en la variable calidad de servicio.

## Resumen

La presente investigación titulada “Influencia del liderazgo directivo en la calidad del servicio en una Institución Educativa de Carhuaz-2022” tiene como objetivo determinar la influencia del liderazgo directivo en la calidad del servicio en una institución educativa. Así como determinar la influencia las dimensiones del liderazgo directivo en la variable calidad de servicio. La presente investigación de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica, descriptiva y con un diseño no experimental de naturaleza descriptivo transversal de tipo correlacional causal, para lo cual se aplicó dos cuestionarios acordes a cada variable, con un total de población y muestra de 50 docentes, desde un muestreo no probabilístico intencional. Se obtuvo una correlación débil entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio con un Rho Spearman igual a 0,294 y un p-valor de 0,038. Asimismo, se determinó que existe influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio en una institución educativa de Carhuaz, según el coeficiente de determinación expresado en el  $R^2$  igual a 7.90%.

**Palabras clave:** Liderazgo, servicio, calidad, directivo.

## **Abstract**

The objective of this research entitled "Influence of managerial leadership on the quality of service in an Educational Institution of Carhuaz-2022" is to determine the influence of managerial leadership on the quality of service in an educational institution. As well as determine the influence of the dimensions of managerial leadership on the variable quality of service. The present investigation of quantitative approach, with a type of basic, descriptive investigation and with a non-experimental design of a descriptive cross-sectional nature of a causal correlational type, for which two questionnaires were applied according to each variable, with a total population and sample of 50 teachers, from an intentional non-probabilistic sampling. A weak correlation was obtained between executive leadership and service quality with a Rho Spearman equal to 0.294 and a p-value of 0.038. Likewise, it was determined that there is an influence of managerial leadership on the quality of service in an educational institution in Carhuaz, according to the determination coefficient expressed in R<sup>2</sup> equal to 7.90%.

**Keywords:** Leadership, service, quality, manager.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el liderazgo directivo es un acto trascendente para lograr la mejora de la calidad del servicio educativo, es por ello que la Agenda 2030 en su objetivo n° 4 considera que la educación debe responder ciertos requisitos de calidad, siendo importante para ello la función directiva. En nuestro país, el Ministerio de Educación brinda lineamientos para ejercer el liderazgo directivo mediante el manual del buen desempeño directivo, actualizaciones, segunda especialización a los directivos designados y otros documentos vigentes , pero en la práctica no se cumple ya que los directivos no reflejan dichas competencias en su gestión fundamentalmente por continuar realizando informes de documentos administrativos exigidos por la superioridad en algunos casos y en otros porque no reúnen las condiciones indispensables para ejercer un eficiente liderazgo directivo.

El Marco del buen desempeño directivo (2014), menciona que el liderazgo para el Ministerio de Educación en la actualidad está enfocado en fortalecer las instituciones educativas con la ayuda de un liderazgo descentralizado, participativo, transparente y orientado a resultados.

Este cambio se aspira lograr en todas las instituciones educativas del país, no solo mediante el cambio de conceptualización que se tiene del directivo que pasa de ser jefe a ser líder, con muchas potencialidades y cualidades que tiene como principal meta la mejora de los aprendizajes en una gestión por resultados, un directivo líder que deja atrás al directivo centrado en labores netamente administrativas y burocráticas con estilos de trabajo verticalista para dar paso a un líder motivador, empático, proactivo, con buenas relaciones interpersonales con mucha apertura al diálogo, promotor de proyectos educativos acorde a los intereses y necesidades de sus estudiantes (Morales, 2018).

La calidad de los servicios educativos está conformada por un conjunto de acciones y procesos para la planificación curricular y una adecuada organización académica mediante la ejecución pertinente del proceso pedagógico, con un control y evaluación permanente en aras de lograr los objetivos de los proyectos educativos que se desarrollan para garantizar la mejora del servicio educativo (Senlle, 2005).

Esta mejora de acuerdo a nuestro contexto actual debe de concretizarse en cada institución educativa del país, siendo una aspiración nacional mejorar la calidad que brinda el servicio educativo, para ello el Ministerio de Educación (MINEDU) considera como su primer compromiso de gestión escolar a nivel nacional el progreso de los aprendizajes anuales de los estudiantes como un compromiso de resultados.

En esta última década, el MINEDU está enfocado en el empoderamiento de los directivos referente a estilos de liderazgo, sobre todo en el transformacional, democrático y compartido basado en una interrelación personal armoniosa entre los miembros del equipo directivo, entre docentes, entre estudiantes, administrativos y padres en aras de mejorar la calidad educativa de todos los estudiantes de nuestra patria.

En una institución educativa de Carhuaz 2022, se observó la poca presencia y participación del director y el equipo directivo en las reuniones desarrolladas a nivel de los equipos de trabajo que ejecutan proyectos educativos a favor de la institución educativa. Siendo la actitud autoritaria del directivo y la comunicación poco asertiva un factor desmotivador del desempeño docente, que impide concretar objetivos y metas institucionales propuestas en el PEI, puesto que el director frente a su rol de líder pedagógico muestra poco compromiso de realizar la motivación y el monitoreo hacia los docentes para la participación a las capacitaciones de Perú Educa y los convocados por la UGEL Carhuaz o la DRE Ancash. Mientras que la discrepancia entre directivos y escasa empatía genera inestabilidad de las relaciones interpersonales. Asimismo, se pudo observar el escaso liderazgo transformacional en el fortalecimiento pedagógico de los docentes por parte del directivo.

Por las razones expuestas, es imprescindible resolver ¿Cómo influye el liderazgo directivo en la calidad de servicios de una institución educativa de Carhuaz en el año 2022?. La práctica de un adecuado estilo de liderazgo por parte del directivo tanto en lo pedagógico como en las relaciones interpersonales de acuerdo al contexto en la que se encuentra la institución educativa, permitirá obtener resultados de manera directa para mejorar la calidad del servicio educativo, siendo el liderazgo ejercido por el directivo hacia la plana docente la parte medular y fundamental para brindar un servicio de calidad. El presente trabajo permitirá aplicar las nuevas concepciones sobre el liderazgo directivo las cuales carecen de

aplicación práctica quedando solo en la teoría.

Para obtener los resultados se empleó instrumentos con validez y confiabilidad, los cuales pueden servir de guía para la mejora continua del equipo directivo de la institución educativa, así también esta investigación puede ser tomada como referente a futuras investigaciones.

El presente trabajo permite determinar la influencia del Liderazgo directivo en la calidad de servicio en una institución educativa de Carhuaz ya que el ejercicio pleno del liderazgo directivo ,como agente motivador a la comunidad educativa mediante su participación activa en las reuniones colegiadas ya sean presenciales o virtuales en los equipos de trabajo de los diferentes ciclos y áreas, en el desarrollo proyectos de innovación y el contacto con todo el personal mediante una comunicación asertiva y empática; promoviendo que todos estén enfocados en el logro de metas institucionales con un clima institucional favorable contribuye a mejorar la calidad de los servicios educativos, pero si el liderazgo directivo no reúne los perfiles necesarios sucede lo contrario.

Para lo cual se plantea como hipótesis: Existe influencia significativa del liderazgo directivo en la calidad del servicio en una Institución educativa de Carhuaz en el año 2022. Planteándose como objetivo general en la presente investigación: Determinar la influencia del liderazgo directivo para alcanzar la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Carhuaz en el año 2022. También se propone los siguientes objetivos específicos: Determinar la influencia de la dirección de futuro en la calidad del servicio educativo. Determinar la influencia del desarrollo de personas en la calidad del servicio educativo. Determinar la influencia del rediseño de la organización en la calidad del servicio. Determinar la influencia de gestionar la instrucción en la calidad del servicio educativo.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo de investigación enmarcado dentro del liderazgo directivo y la mejora de la calidad del servicio educativo ha encontrado como antecedente en el ámbito nacional:

Paz (2022), se plantea como objetivo, determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y la delegación de funciones del personal docente de una RED educativa, empleando el enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal aplicando un cuestionario a 101 docentes de los cuales el 31,7% responden que nunca observan ejercer un adecuado liderazgo directivo, el 34,7% manifiestan que a veces ven ejercer el liderazgo y el 33,7% manifiestan observar siempre el liderazgo directivo. Finalmente, concluye que las variables presentan relación. Esta se encuentra de manera positiva y moderada cuya significancia es  $(0.000 < 0.05)$ . También se observa el valor de Rho Spearman= 0,503. La eficiencia de un director se caracteriza por el ejercicio de un adecuado liderazgo a través de una pertinente delegación de funciones por parte del directivo lo cual conducirá al logro éxito de su gestión y a la vez permite la eficiencia del servicio educativo.

Es necesario precisar que los resultados obtenidos se relacionan con nuestra realidad, por cuanto, el liderazgo distributivo de directivo permite compartir funciones y a la vez permite integrar a los actores educativos dentro del cumplimiento de metas institucionales.

Vásquez (2021), quien en su investigación tiene por objetivo indicar la relación existente entre el liderazgo transformacional del directivo con respecto a la calidad del servicio educativo, desarrollando su estudio con enfoque cuantitativo, no experimental y con diseño correlacional y con una muestra compuesta con 80 educadores. Luego de lo cual concluye en la presencia de correlaciones moderadamente positivas entre las variables de estudio. Siendo por ello el liderazgo ejercido por el director en diversos aspectos e instancias dentro de la institución educativa la que favorece a mejorar el servicio educativo que se brinda, en lo pedagógico se debe de optimizar el uso de los recursos y aprovecharlas acorde a los avances tecnológicos garantizar el desarrollo personal de cada docente, fortalecer las relaciones interpersonales en base a la empatía y una comunicación asertiva, comuna motivación intrínseca para cumplir eficientemente sus funciones.

Yataco (2021) en su investigación determinó la influencia del liderazgo directivo en el desempeño docente en una institución educativa de Chincha. Para ello realizó una investigación cuantitativa con un nivel correlacional utilizando un diseño correlacional – transversal, para lo cual participaron de la encuesta 100 docentes, cuyos resultados obtenidos y tras su discusión se concluyó con la influencia significativa del liderazgo en el desempeño de los docentes, que fue objeto de estudio. Ello nos lleva a darle el valor necesario al liderazgo que ejerce el directivo hacia los docentes en base a sus cualidades personales como la empatía, las habilidades sociales que permiten mejorar las relaciones interpersonales, y a las dimensiones del liderazgo directivo que fortalecen su desempeño como líder de la institución educativa que dirige.

Suarez (2021) en su investigación plantea como objetivo determinar la relación existente entre la variable clima organizacional con la variable calidad de servicio educativo. Para ello, realizó una investigación cuantitativa con un nivel correlacional utilizando un diseño correlacional – transversal, para lo cual participaron de la encuesta la totalidad de los docentes, cuyos resultados obtenidos y tras su discusión se concluyó que existe una relación entre el clima organizacional con la calidad del servicio educativo, siendo esta significativa y positivo en un grado moderado, para luego concluir que cuando se tiene un óptimo clima organizacional también la calidad de servicio es percibida en un buen nivel .

Es trascendente el trato horizontal, la motivación, la valoración, la delegación de funciones, las condiciones favorables para el trabajo del personal docente para un clima organizacional óptimo lo cual conlleva a que el servicio que se brinda a los actores educativos sea de calidad plasmándose con el incremento de metas de atención.

También se consideran antecedentes internacionales a Ortiz y Berrio (2021), en su tesis desarrollada en un colegio de Colombia tiene como objetivo identificar de qué manera es la influencia del liderazgo con respecto a la calidad educativa en dicha institución. Para ello realizó una investigación cuantitativa con un nivel correlacional utilizando un diseño correlacional – transversal, cuyos resultados obtenidos y tras su discusión se concluyó que teniendo como un resultado muy importante de que es necesario analizar y reflexionar sobre las prácticas de liderazgo ejercidas. Es necesario tomarse un tiempo para realizar una reflexión de manera colegiada sobre

los actos realizados para identificar la necesidad y los logros alcanzados durante la gestión realizada.

Riveras (2020) tesista de la universidad de Barcelona realiza su investigación con la finalidad determinar la influencia del liderazgo del directivo en torno a una cultura organizativa orientada a la innovación favorable para las escuelas. La metodología desarrollada es mixta cuantitativa y cualitativa con una población conformada por 166 docentes encuestados arribando a resultados en la que se verifica la confianza en el desempeño personal que radica en la expectativa y visión que tienen los líderes hacia sus dirigidos concluyendo que la influencia de los directivos se basa fundamentalmente en acciones relacionadas a lo emocional más allá de aspectos relacionados con lo administrativo.

Es importante gestionar las buenas relaciones humanas entre personal para poder fortalecer las acciones administrativas. Dentro de la gestión, el control de emociones es importante para mantener un clima organizacional positivo. De esta manera, los administrados pueden observar la consideración de la valoración al ser humano (Pérez,2022).

Limongi, et al (2020), en el artículo de revista se planteó como objetivo principal el análisis sistemático las evidencias que explican el impacto del liderazgo del directivo en el desempeño docente, también establecer una relación armoniosa para la mejora del proceso educativo, fundamentan su investigación en el análisis de revistas internacionales, de lo cual arriban a resultados de que todos los estudios establecen la necesidad de utilizar métodos de liderazgo directivo más participativos y didácticos, que promuevan el trabajo en equipo para una labor eficiente del docente, concluyendo que el liderazgo del directivo en el desempeño del docente tienen fundamentos deontológicos que motivan la superación constante, mediante el desarrollo de habilidades interdisciplinarias y destrezas investigativas, que conlleva a mejorar permanentemente la calidad educativa.

Es importante resaltar que los principios que movilizan la gestión dentro de la institución educativa se relacionan con el trabajo en equipo, el trabajo colaborativo, la designación de funciones. Principios que permiten un positivo clima organizacional porque en este modelo se integran los actores educativos dentro de la gestión institucional.

Maya, et al (2019), en su publicación en una revista tiene como objetivo identificar la relación entre el liderazgo directivo y la consecución de una educación de calidad, en base a una investigación correlacional no experimental transaccional con una observación directa y mediante la encuesta cuyo principal hallazgo es que el incremento de la calidad educativa depende del liderazgo educativo y viceversa, para finalmente concluir que la institución objeto de estudio se encuentra en atravesando una crisis a nivel de gestión como también liderazgo institucional, por lo que dicha debilidad que debe ser vista como una oportunidad de cambio y mejora continua de la institución. Es necesario que el directivo líder identifique los problemas o falencias institucionales en forma conjunta con todos los agentes educativos y encontrando en dichos problemas oportunidades para lograr mejores resultados desarrollando planes de mejora continua.

La ausencia de liderazgo dentro de las instituciones educativas genera conflictos en la gestión educativa por cuanto los actores educativos no encuentran las orientaciones pertinentes para apoyar la gestión, así como alcanzar los objetivos y metas institucionales propuesta dentro de los documentos de gestión.

Son diversas las teorías que sustentan la relación directa entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio. Es por ello preciso resaltar que, el liderazgo del directivo es el componente esencial en el logro de una óptima gestión de los servicios educativos de calidad, estos últimos años.

En lo referente al liderazgo directivo Albarrán (2014), señala que el líder debe poseer la cualidad de anticiparse a los cambios permanentes y encontrar en ellos oportunidades para crecer (p.9) .Esto conlleva que los líderes empoderados sientan una motivación intrínseca por estar a la vanguardia de los nuevos paradigmas sobre liderazgo directivo, dejando de lado los modelos tradicionales de administración burocrática , también deben contar con cualidades de formar nuevos líderes entre los docentes con los cuales trabaja y ser agente motivador de los estudiantes demostrando profesionalismo, calidad humana y con un alto espíritu de superación ante los obstáculos, considerando a estos como oportunidades para cambiar sus prácticas hacia mejores resultados , ya que se sabe si se desea tener resultados diferentes se tienen que practicar acciones diferentes orientadas sobre todo, hacia los cambios permanentes y acelerados (Hallinger, P. & Heck, R. H. 2010).

Asimismo, Martínez (2008), menciona sobre la necesidad de que los directores cuenten con la autorización de efectuar las pericias de la gestión, seleccionando las alternativas pertinentes para resolver los problemas que se presenten. Un directivo empoderado que resuelva satisfactoriamente las casuísticas que se presentan día a día, con habilidades directivas de innovar, con habilidades blandas como la comunicación asertiva, la empatía y la escucha activa. Por lo mencionado se requiere que los directivos de la actualidad ejerzan un liderazgo transformacional, los líderes educativos deben ser profesionales que desarrollen a plenitud el liderazgo pedagógico, innovadores, con una comunicación asertiva, con cualidades para la toma de decisiones adecuadas ante los diversos problemas que se presenten asimismo deben contar con la capacidad de elaborar planes de mejora para una mayor eficiencia de los servicios educativos (Hopkins , 2009).

El liderazgo directivo es considerado un tipo de liderazgo que tiene por finalidad informar de manera asertiva y eficaz a todos los miembros de su equipo de trabajo todo lo que deben hacer y cómo lo deben hacer para poder concretizar los objetivos propuestos (Manzanilla.2021). Por su parte Robinson (2011), considera al liderazgo educativo como la influencia que se tiene hacia los demás para realizar acciones que se espera, en aras de que los resultados del aprendizaje de los educandos mejoren, influencia que no debe ser por obligación ni coerción.

La OEI (2021), se refiere al liderazgo directivo como las habilidades, actitudes, conocimientos, y competencias que poseen los encargados de la dirección de las organizaciones educativas para cumplir con sus responsabilidades, resolver conflictos y desarrollar innovaciones en aras de mejorar el servicio educativo, por lo que los directivos deben priorizar en su gestión el aspecto pedagógico en un entorno favorable donde prime las buenas relaciones interpersonales, impulsando la creatividad y la investigación , desarrollando planes de mejora continua para superar las debilidades encontradas en el que hacer educativo, dejando de lado los trámites administrativos con un escritorio limpio como lo propone el MINEDU.

La Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico (OCDE) en su informe Miradas propone las nuevas responsabilidades del director (a) que le permitan potencializar su liderazgo directivo, para tener un impacto favorable en el logro aprendizajes óptimos de los estudiantes para ello se establece cuatro áreas primordiales de actuación: Siendo la primera el apoyo , la evaluación y desarrollo



de la calidad docente , el segundo se refiere a fijar metas, evaluar y rendir cuentas; el tercero referente a la administración financiera y la optimización óptima del talento humano; y finalmente la cuarta área está referida a la colaboración con otras escuelas OREALC/UNESCO (2014).

El Marco del buen desempeño directivo (2014), considera al liderazgo pedagógico ejercido por el director como un factor que incide significativamente en la eficacia de la escuela. Se sabe que el componente pedagógico es la parte primordial en la formación intelectual de nuestros estudiantes. En la actualidad la concepción de directivo autoritario con funciones administrativas ha cambiado por líder pedagógico que ejerce un liderazgo transformacional enfocado en innovar, promover un clima educativo favorable centrado en el aspecto pedagógico para lograr los estándares de aprendizaje planteados por (MINEDU). El aspecto pedagógico en los estudiantes es fundamental ya que en torno al él se centra el quehacer educativo, para ello los docentes deben de estar empoderados con las nuevas metodologías de enseñanza mediante los trabajos (Masumba, 2019).

Por su parte MacGregor (1986), manifiesta que el liderazgo participativo y consultivo bajo las condiciones apropiadas, apoya a las personas en su creatividad hacia las metas comerciales, las empodera para participar en las decisiones que las afectan y contribuye significativamente a las necesidades sociales y de la sociedad. egoísta. Esta perspectiva aplicada y practicada en las instituciones educativas contribuirían a mejorar las relaciones interpersonales que potencia a los trabajadores a dar lo mejor de sí para el logro de los objetivos trazados.

Los estilos de liderazgo son los enfoques y acciones que un líder emplea al momento de guiar, inspirar y gestionar de tal manera que permite llevar a cabo las estrategias de acuerdo a las necesidades del equipo y es importante saber cómo afectan a los individuos que están directamente bajo el mando del líder (Sergiovanni, 1984)

Entre los principales estilos de liderazgo se tiene : el liderazgo autoritario con un trato verticalista, el liderazgo de servicio con un líder inspirador que contribuye al logro de la misión de la empresa , mientras que en el liderazgo laissez-faire se animan a los miembros del equipo a crear y ser imaginativos desarrollando en ellos una mentalidad de autosuficiencia y apertura de miras, el liderazgo visionario que

reconoce el potencial de sus empleados y de su organización, liderazgo pionero que puede crear equipos de alto rendimiento, liderazgo transaccional enfatiza la tutoría, la enseñanza y la capacitación como una herramienta para lograr objetivos. El liderazgo de entrenadores los líderes de coaching tienen una comprensión firme de lo que motiva a su equipo y pueden reproducir el éxito, liderazgo democrático toma en cuenta el aporte de los empleados, liderazgo transformacional es el catalizador de los avances empresariales, el liderazgo burocrático establece normas y pautas claras hacia sus empleados (He Grace, 2022).

También se considera como un estilo: el liderazgo directivo que funciona para proyectos, estos líderes dirigen a su equipo con confianza y seguridad pues la visión de lo que quieren lograr lo tienen claro manteniendo al equipo enfocado. Es de suma importancia el estilo de liderazgo que se emplee ya que es el factor que más afecta el comportamiento de los subordinados traduciéndose su estilo en valores y comportamientos (Ira, 2021).

Anderson (2010, p.37) manifiesta que el liderazgo directivo es la influencia ejercida por los individuos y quienes conforman el equipo directivo hacia los integrantes de la institución educativa, así como también hacia la calidad escolar, siendo el liderazgo del directivo el influyente en el aprendizaje de los educandos ya que su incidencia respecto a las destrezas, habilidades, motivaciones, y condiciones laborales de sus docentes son los que contribuyen al logro de los aprendizajes. Para ello considera cuatro dimensiones del liderazgo directivo que son: Mostrar dirección de futuro en la que se prioriza la visión institucional, desarrollar personas en base a sus potencialidades, rediseñar la organización para mejores resultados y finalmente gestionar la instrucción en las escuelas.

Mostrar dirección de futuro conlleva que el directivo emplee las estrategias pertinentes de manera conjunta y consensuada con la comunidad educativa planteándose la visión institucional, los objetivos, las metas a lograr, los valores institucionales a practicar incentivando en cada individuo altas expectativas de logro de las propuestas planteadas (Martínez, 2007), mientras que desarrollar personas se refiere a las motivaciones hacia el personal docente para su perfeccionamiento continuo, brindándole el soporte emocional, oportunidades de actualización permanente fortaleciendo su labor docente, rediseñar la organización conlleva a mejorar las condiciones laborales en un ambiente de colaboración mutua,

aprovechando el apoyo externo y fortaleciendo las relaciones con los padres de los educandos, gestionar la instrucción en la escuela implica el monitoreo permanente a los logros de aprendizaje para aplicar acciones de mejora (Leithwood, 2009).

La calidad es considerada como el conjunto de cualidades y aptitudes que tiene una persona o un objeto al cual se le atribuyen juicios de valor describiendo subjetivamente sus cualidades intrínsecas, desde sus inicios es sabido que el hombre tuvo un concepto intuitivo de calidad por lo cual se empeña a buscar constantemente el perfeccionamiento. Para Nava (2005) el término calidad también es empleado constantemente en el sector educación entre las instituciones educativas, enfocándose en el aspecto pedagógico y las actitudes comportamentales que muestran sus estudiantes, permitiendo al padre de familia elegir la institución pertinente para la formación integral de sus hijos, conllevando a una constante competitividad e innovación para fortalecer sus buenas prácticas institucionales las hacen diferentes y únicas.

En la actualidad han cambiado diversos conceptos en torno al cual se visualiza a las instituciones educativas como empresas donde los padres de familia y estudiantes son los clientes a los cuales se debe brindar un adecuado servicio para garantizar su permanencia (Ruiz. y Glasserman, 2021).

Es así que Pamies (2004), manifiesta que los directivos tienen el interés por ofrecer una elevada calidad de servicios con la finalidad de lograr la fidelización de sus clientes . Siendo los padres de familia, los que realizan marketing hacia sus pares que buscan una institución educativa que esté acorde a las expectativas referentes a la calidad del servicio educativo que se ofrece (Jain, 2017). Dicha calidad se refleja en los logros académicos que obtienen los estudiantes participantes en los diversos concursos nacionales convocados por el MINEDU, en las evaluaciones estandarizadas, y en los concursos organizados por otras instituciones. Ello también favorece a la fidelización la convivencia escolar armoniosa (Care, 2018).

La concepción de la calidad educativa en nuestro país está sustentada en la Ley General de Educación 28044 la cual considera como calidad al nivel óptimo a alcanzar por las personas en su formación para poder enfrentar satisfactoriamente los retos constantes a lo largo de su vida, lo mismo que ejercer su ciudadanía. Para la medición de la calidad educativa se tiene al Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) cuya finalidad es

velar por un servicio de calidad.

El IPEBA tiene por finalidad acreditar que los servicios ofrecidos por las instituciones educativas, ya sean públicas o privadas son de calidad, para la evaluación de dicha calidad en una institución educativa (I.E.) se cuenta una matriz en la que considera cinco dimensiones: Dirección Institucional que evalúa la gestión del directivo encaminada a mejorar los aprendizajes con un clima institucional favorable. Soporte al desempeño docente enfocado en superar las dificultades encontradas en el desarrollo del proceso de enseñanza. El trabajo conjunto con la familia y la sociedad, es un soporte fundamental en el proceso educativo que se ha podido plasmar y valorar en la educación remota, sobre todo. Uso de la información de manera pertinente para la mejora de los aprendizajes. Infraestructura y recursos para el aprendizaje que garanticen brindar educación en condiciones favorables.

En tal sentido, Arcaro, J. (1995), manifiesta que la calidad del servicio educativo puede ser gestionada tomando como base a la filosofía en torno a la calidad total que conlleva a la satisfacción permanente del cliente como factor especial dentro de la institución, quien es el que da fe de la calidad del servicio brindado.

Otro principio, es el liderazgo que se ejerce al brindar el servicio. El enfoque de procesos tiene en cuenta lo indispensable para un buen servicio, involucramiento de la gente que brinda el servicio, mejoramiento continuo para satisfacer las exigencias de los clientes, enfoque en base a los objetivos para tomar decisiones pertinentes, la relación de beneficio mutuo con los proveedores en aras de mejorar la calidad del servicio, y enfoque de sistemas por la gerencia (Corin,1992). En síntesis, la calidad de los resultados se logra en función a los procesos que produce el servicio educativo (Ropa,2014).

La calidad de servicio es definida como el grado de satisfacción que depende de la participación, así como del trabajo conjunto, que se ve refleja en la satisfacción de uno mismo y de aquellos que lo reciben que vienen hacer los beneficiarios (Gento, 2010).

La variable calidad de servicio educativo tiene como dimensiones a: la satisfacción de los estudiantes, satisfacción del personal, el producto educativo y el efecto del impacto de la educación.

Referente a la satisfacción de los estudiantes, Vivas (1999) considera en el plano educativo la priorización de todas las necesidades y el cumplimiento de las

expectativas, que se ve reflejado en la satisfacción de las necesidades de los agentes educativos lo cual conlleva al éxito a nivel personal y emocional y la reputación del proveedor de servicios. Por su parte, Gento (2010), define a esta variable como la satisfacción de los clientes externos destinatarios directos de productos educativos, por lo tanto, debe de colmar las expectativas que tienen los estudiantes y padres de familia.

La Organización Internacional de la Normalización ISO 21001(2018), indica que servicio educativo que se brinda tiene por objetivo de que todos los actores educativos se sientan satisfechos del servicio brindado que reúne Los requisitos de calidad cumplen con los estándares del Ministerio de Educación.

Con respecto a la dimensión denominada satisfacción del personal Gento (2010), refiere que el indicador de calidad de una organización es que ésta brinde las condiciones materiales y emocionales para que los actores educativos se encuentren plenamente satisfechos lo cual favorece al prestigio y la relevancia de la I.E, dichas condiciones laborales debe incluir a todos los trabajadores desde la plana directiva hasta los trabajadores de servicio , cabe incidir que la motivación que tengan todos los trabajadores es de suma importancia ya que se sienten comprometidos con su labor y ponen su mayor esfuerzo para desempeñar óptimamente sus funciones. Por su parte Vivas (1999), también señala que un ambiente agradable y cómodo influye en la satisfacción de los empleados de que la institución está funcionando correctamente en la cual se valora la profesionalidad de sus actores.

Referente al producto educativo, Gento (2010), menciona que es el resultado de todo el proceso educativo siendo necesario que se realice un control y monitoreo a dicho producto con la finalidad de implementar un plan de mejora continua. También Vivas (1999), indica que esta dimensión es considerada como un indicador de calidad de la organización en la que es importante propiciar el fortalecimiento de las habilidades y actitudes del personal para optimizar su desenvolvimiento. En este sentido la institución educativa brinda una formación integral donde la formación ética y moral es imprescindible, no solo se basa en la formación intelectual con conocimientos sino también se requiere formar estudiantes con una sólida base de valores morales que no sólo se quede en la teoría sino sea parte de su quehacer diario (Latif, 2017).

En relación a la dimensión referida al efecto del impacto de la educación, Gento (2010), define como el impacto en los estudiantes después de recibir los servicios. Por ello resulta de suma importancia brindar una educación optima mediante el logro de los estándares de aprendizaje planteados para cada ciclo, el fortalecimiento actitudinal de los educandos y su formación ética con valores conllevan el logro del perfil del egresado que plantea el MINEDU, lo que le permitirá en el futuro su desarrollo óptimo en la sociedad ejerciendo una ciudadanía de pleno derecho al mismo tiempo que protege el medio ambiente. También esta dimensión se percibe en los resultados obtenidos en los concursos educativos, exámenes de admisión, concursos y accesos a puestos de trabajo (Annamdevula, 2016).

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

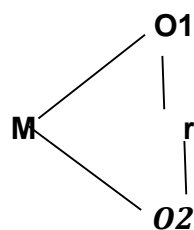
En el presente trabajo se realizó una investigación básica que está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos, principios y leyes científicas, para organizar con ellas una nueva teoría científica (Sánchez et al, 2018), también se dice que es básica porque solamente se basa en buscar, ampliar y profundizar los conocimientos científicos que ya existen referente a la realidad, por lo que no tiene procesos aplicativos inmediatos (Astete, 2018).

Diseño de investigación

Diversos autores han adoptado criterios para definir la investigación no experimental en la que los fenómenos observados o medidos por el investigador no deben influir, evitando que sus sentimientos, creencias, deseos y tendencias interfieran en los procesos y por ende afecten los resultados del estudio. La investigación de acuerdo a su dimensión temporal o en el momento en la que se recolectan los datos es conocida como transeccionales, se tomó en cuenta para el presente proyecto, la recolección de datos transeccional ya que llevará a cabo en un solo momento. (Hernández-Sampieri et al., 2018).

Según el nivel de alcance será de tipo correlacional ya que las variables de estudio se relacionan (Supo ,2015).

El esquema es el siguiente:



Leyenda:

M: Docentes

O1: Variable1: Liderazgo Directivo

O2: Variable 2: Calidad del servicio educativo

### 3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Liderazgo directivo

Definición conceptual

Según Anderson (2010), el liderazgo directivo es entendida como las acciones que ejecuta un individuo o un equipo , en base a su capacidad de influenciar que posee, apoyando a los integrantes de su equipo para el lograr de un desempeño eficiente del docente, mediante la motivación intrínseca para ejercer su profesión , promoviendo su formación permanente, el desarrollo de sus habilidades y condiciones de trabajo adecuado los cuales tienen gran significancia en el compromiso de su personal para el logro del progreso académico de los estudiantes.

#### **Definición operacional**

La variable liderazgo directivo se operacionaliza por medio de cuatro dimensiones: mostrar dirección de futuro, desarrollar personas, rediseñar la organización, gestionar la instrucción, a través de un cuestionario que consta 13 indicadores con 23 ítems.

#### **Variable 2: Calidad del servicio** Definición conceptual

Gento (2010), menciona que la calidad que brinda un servicio educativo es una forma de promocionar, de manera participativa e interconectada que abarque todas las esferas de la persona, incluso su propia satisfacción personal, así como de las de su entorno.

#### **Definición operacional:**

La variable calidad de servicio, está conformada por cuatro dimensiones: producto educativo, satisfacción del alumno, satisfacción del personal y efecto del impacto de la educación, con 16 indicadores que se encuentran plasmados en 25 ítems del cuestionario.



### 3.3. Población, muestra y muestreo:

#### Población:

Estuvo compuesta por 65 docentes

#### Tabla 1

Población docente de la I.E.

NIVEL EDUCATIVO	NÚMERO DE DOCENTES		
	Nombrados	Contratados	Total
Educación primaria	18	4	22
Educación secundaria	32	11	43
Población total	50	15	65

Fuente: Archivo del SIAGIE y cuadro de distribución de horas

**Criterio de inclusión:** Entendiéndose la muestra como un sub grupo de la población de la cual se recolectan información trascendental, se toma como parte de la muestra a los docentes nombrados tanto del nivel primario como del secundario por su permanencia en la institución educativa y que conocen de la labor que ejercen los directivos así como de la calidad de servicio que brinda la institución, así también ellos han podido percibir las dimensiones del liderazgo directivo ejercido por cada directivo en sugestión

**Criterio de exclusión:** para el estudio no formaron parte de la muestra el director, los cuatro subdirectores, los dos jefes que tienen 12 horas de dictado de clase y 28 de labor administrativa, el coordinador de tutoría, el psicólogo, los cuatro auxiliares de educación y el personal administrativo. También no formaron parte de la muestra los docentes contratados quienes no tienen una permanencia laboral en la I.E. ya que son contratados por meses y no tienen un panorama de cómo funciona la institución educativa.

## **Muestra**

Estuvo compuesta por 50 docentes nombrados. Entre docentes del nivel primaria y secundaria.

### **Tabla 2**

Distribución de la muestra de la Institución educativa

NIVEL EDUCATIVO	NÚMERO DE DOCENTES NOMBRADOS		
	Hombres	Mujeres	Total
Educación primaria	18	4	22
Educación secundaria	32	11	43
Población total	50	15	65

## **Muestreo**

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **Unidad de Análisis**

La unidad de análisis estará conformada por los docentes nombrados de primaria y secundaria.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de información.

Con respecto al cuestionario sobre liderazgo directivo fue elaborado por Sánchez (2021), mientras que el cuestionario sobre calidad de servicio fue elaborado por Suarez (2021). La técnica que se aplicó en la presente investigación para recopilar datos fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario que permitió recopilar la información pertinente para el presente trabajo (Hernández 2014). El primer instrumento sobre el liderazgo directivo fue validado por Sánchez (2021) mediante el juicio 6 expertos, siendo el coeficiente de validación  $V$  de Aiken, con un valor de 0,96. Las dimensiones de la variable

liderazgo directivo tomadas en cuenta fueron: mostrar dirección de futuro que consta de 7 ítems, desarrollar personas compuesta de 9 ítem, rediseñar la organización que consta de 3 ítems, y gestionar la instrucción compuesta por 4 ítems. Siendo la escala ordinal y cuyos baremos el cuestionario son: nunca con una puntuación de 1, a veces con una puntuación de 2 y siempre con una puntuación de 3.

Mientras que para la variable calidad del servicio educativo el cuestionario fue validado por Suarez en el año 2021, a través del juicio de 3 expertos con un coeficiente de confiabilidad de 0,88 que consta de 25.

### **3.5. Procedimientos**

El presente trabajo se desarrolló en base a investigaciones relacionadas a las variables de investigación, para ello primero se recurrió a la revisión de tesis de los últimos años, también para fundamentar las definiciones de las variables se revisó artículos científicos y libros actualizados. Para proceder con la recolección de datos en base a encuestas se procedió a solicitar la autorización de la directora de una institución educativa de Carhuaz, luego se procedió a tomar la encuesta y posteriormente se realizó el análisis de datos para comprobar las hipótesis planteadas, llegando en base a los resultados a las conclusiones, enseguida se realizó el sustento ante los asesores, luego de levantar las observaciones se solicitó a la universidad la programación para la sustentación del trabajo de investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Culminada la recopilación de información se procedió con el procesamiento y análisis de información utilizando los programas Excel y SPSS que permitió obtener resultados descriptivos e inferenciales. Lo cual se presentó en tablas y figuras en las cuales se pudo evidenciar el nivel de ambas variables, así como también de las respectivas dimensiones. Para la contratación de las respectivas hipótesis se tuvo en cuenta la distribución de la normalidad para verificar si los datos siguen una distribución normal con respecto a la

media.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el presente trabajo se respetó la confidencialidad de la identidad de los docentes que participaron en las encuestas como parte integrante de la muestra de la investigación, se respetó la autorización de consentimiento de los encuestados todo ello de acuerdo al código de ética del investigador y de la universidad César Vallejo, asimismo los resultados no fueron revelados por persona sino en términos porcentuales, también es necesario aclarar que los resultados fueron utilizados netamente para fines del presente trabajo de investigación y que sirvieron para dar propuestas de mejora . Se respetó las precisiones de la norma APA en su séptima versión, también se cumplió con aplicar el turnitin al proyecto hecho que garantiza la autenticidad del trabajo mediante la obtención de resultados mínimos de similitud.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADO

Tabla 3

*Nivel de frecuencia de las dimensiones de liderazgo directivo*

NIVEL	Liderazgo directivo							
	Dirección de futuro (DF)		Desarrollo de personas (DP)		Rediseño organizacional.		Gestionar la instrucción.	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Muy Bajo</b>	5	10	16	32	11	22	11	22
Bajo	35	70	32	64	35	70	34	68
Medio	10	20	2	4	4	8	5	10
Alto	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy Alto	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.

Según los datos registrados determinan que, la dimensión dirección de futuro logra un nivel bajo con un 70%, un nivel medio con 20% y un nivel muy bajo con un 10%. La dimensión desarrollo personal presenta un nivel bajo con un 64% y un nivel muy bajo con un 32. La dimensión rediseño institucional presenta un nivel bajo con un 70% y un nivel muy bajo con un 22%. La dimensión gestionar la instrucción presenta un nivel bajo con un 70% y un nivel muy bajo con un 22%.

**Tabla 4**

***Nivel de frecuencia de las dimensiones de calidad de servicio***

NIVEL	Calidad de servicio							
	Producto educativo		Satisfacción de los alumnos		Satisfacción de personal del C. E		Efecto del impacto de la Educación	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Muy Bajo</b>	0	0	5	10	0	0	1	2
Bajo	4	8	5	10	6	12	3	6
Medio	13	26	12	24	10	20	10	20
Alto	26	52	21	42	25	50	15	30
Muy Alto	7	14	7	14	9	18	21	42
<b>Total</b>	<b>50</b>	100	<b>50</b>	100	<b>50</b>	100	<b>50</b>	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Según los datos registrados determinan que, la dimensión producto educativo reflejan nivel alto con 52%, nivel medio con 26% y nivel muy alto con 14%. La dimensión satisfacción del personal refleja nivel alto con 50%, un nivel medio con 20% y un nivel muy alto con 18%. La dimensión satisfacción de los alumnos refleja nivel alto con 42%, un nivel medio con 24% y nivel muy alto con 14%. La dimensión efectos del impacto de la educación refleja nivel muy alto con 42%, un nivel alto con 30% y un nivel medio con 20%.

**Tabla 5**

***Niveles comparativos entre liderazgo directivo y calidad de servicio***

Nivel	VARIABLES			
	Liderazgo directivo		Calidad de servicio	
	fi	%	fi	%
<b>Muy bajo</b>	14	28	0	0
<b>Bajo</b>	35	70	5	10
<b>Medio</b>	1	2	14	28
<b>Alto</b>	0	0	26	52
<b>Muy alto</b>	0	0	5	10
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.

Según el estado de liderazgo directivo expresa un nivel bajo con 70% y un nivel muy bajo con un 28%. Mientras que la variable calidad de servicio expresa un nivel alto con 52%, un nivel medio con 28% y un nivel muy alto con 10%.

#### 4.2. Prueba de normalidad Tabla 6

***Prueba de normalidad de las variables liderazgo directivo y calidad de servicio y sus dimensiones***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
Dirección de futuro	,113	50	,152
Desarrollo de personas	,098	50	,200*
Rediseño organizacional	,178	50	,000
Gestionar la instrucción	,233	50	,000
Liderazgo directivo	,138	50	,019
Producto educativo	,137	50	,019
Satisfacción de los alumnos	,152	50	,005
Satisfacción del personal	,132	50	,028
Efecto del impacto de la educación	,123	50	,055
Calidad de servicio	123	50	,056

Según los datos obtenidos, observamos valores mayores y menores en relación al P-valor. La prueba de normalidad que señala el nivel de significancia asintótica bilateral con valores menores y mayores a 0.05. De acuerdo a estos resultados, se da por aceptada la hipótesis alterna. Por lo que se determina emplear la prueba no paramétrica, es decir en este caso el estadístico Rho de Spearman.



### 4.3. Prueba de correlación

**Tabla 7**

***Relación entre liderazgo directivo y calidad de servicio***

		Liderazgo directivo	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	1,000	,294 <sup>*</sup>
Liderazgo directivo	Sig. (bilateral)	.	,038
Rho de Spearman	N	50	50
	Coeficiente de correlación	,294 <sup>*</sup>	1,000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,038	.
	N	50	50

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

#### **Interpretación**

De acuerdo al procesamiento de datos se observa en la presente tabla la relación positiva y débil entre liderazgo directivo con respecto a la calidad de servicio con un de Rho de Spearman de 0,294, Asimismo, se observa un p valor igual a 0,038 lo que indica que en la medida que crece el liderazgo directivo crece la calidad de servicio.

**Tabla 8**

***Relación entre la dimensión dirección de futuro y la variable calidad de servicio Calidad***

		Dirección de futuro	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,120	
	Dirección de futuro	Sig. (bilateral)	. ,406	
	N	50	50	
	Coefficiente de correlación	,120	1,000	
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,406	.
	N	50	50	

En la presente tabla se observa la relación positiva y débil entre dirección de futuro y la calidad de servicio con un Rho de Spearman de 0,120. Asimismo, se observa un p valor igual a 0,406 lo que indica que en la medida que crece la dimensión dirección de futuro, crece también la calidad de servicio.

**Tabla 9****Relación entre desarrollo de personas con la calidad de servicio**

			<u>Desarrollo de personas</u>	Calidad de servicio
		Coeficiente de correlación	1,000	,320
	Rediseño Organizacional	Sig. (bilateral)	.	,023
Rho de Spearman		N	50	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,320	1,000
		Sig. (bilateral)	,063	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa la relación positiva y débil entre desarrollo de personas y la calidad de servicio con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,320. Asimismo, se observa un valor igual a 0,023 lo que indica que en la medida que crece la dimensión desarrollo de personas, crece la calidad del servicio.

**Tabla 10**

***Relación entre la dimensión rediseño organizacional y la variable calidad de servicio Calidad***

			Rediseño organiza- cional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Rediseño Organiza cional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,361* ,010
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,361* ,010	1,000 .
		N	50	50

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la presente tabla, se muestra la relación positiva y débil entre rediseño organizacional y la calidad de servicio con Rho de Spearman de 0,361. Asimismo, se observa un p valor igual a 0,010 lo que indica que en la medida que crece el rediseño organizacional y calidad de servicio crece.

**Tabla 11**

***Relación entre la dimensión gestionar la instrucción y la variable calidad deservicio***

		Gestionar la instrucción	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestionar la instrucción	1,000	,386**
	Calidad de servicio	,386**	1,000
Rho de Spearman	Gestionar la instrucción	.	,006
	Calidad de servicio	,006	.
		N	N
		50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La presente tabla muestra la relación positiva y débil entre gestionar la instrucción y calidad de servicio con Rho de Spearman de 0,386. Asimismo, se observa un p valor igual a 0,006 lo que indica que en la medida que crece la dimensión gestionar la institución, crece la calidad del servicio en la institución educativa en estudio.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Hipótesis general

**Ho:** No existe influencia de la variable liderazgo directivo en la calidad de servicio

**H1:** Existe influencia de la variable liderazgo directivo en la calidad de servicio.

### Tabla 12

#### Influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,280 <sup>a</sup>	,079	,059	8,03436

Según la tabla 10, se puede observar que el coeficiente de determinación mostrado en el R2 indica que el 7.90% de la variación del nivel de calidad de servicio se explica (influencia) en los niveles de la variable liderazgo directivo. Asimismo, la tabla 7 presenta relación directa débil entre el liderazgo directivo y calidad de servicio con Rho= 0.294 y Sig. Bilateral igual a 0.038 (p valor<0.05) presenta significancia inferior al coeficiente 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, asumiendo que existe influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio, en un intervalo de confianza del 95%

### Hipótesis específica 1:

**Ho:** No existe influencia de la dimensión dirección de futuro en la variable calidad de servicio

**H1:** Existe influencia de la dimensión dirección de futuro en la variable calidad de servicio

**Tabla 13**

### ***Influencia de la dimensión dirección de futuro y la variable calidad de servicio***

<b>Resumen del modelo<sup>b</sup></b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,075 <sup>a</sup>	,006	-,015	16,39319

a. Variables predictoras: (Constante), Dirección de futuro

Según la tabla 11, el coeficiente de determinación mostrado en el R<sup>2</sup> indica que el 0.6% de la variación del nivel de calidad de servicio se explica (influencia) en los niveles de la dimensión dirección de futuro. Asimismo, la tabla 8 presenta relación directa débil entre liderazgo directivo y calidad de servicio con Rho= 0.120 y Sig. Bilateral = 0.406 (p valor>0.05) presenta significancia superior al coeficiente 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, asumiendo que existe influencia de la dirección de futuro en la calidad de servicio, teniendo un intervalo de confianza del 95%.

## Hipótesis específica 2:

**Ho:** No existe influencia significativa de la dimensión desarrollo de personas en la variable calidad de servicio.

**H1:** Existe influencia significativa de la dimensión desarrollo de personas en la variable calidad de servicio

**Tabla 14**

### ***Influencia de la dimensión desarrollo de personas en la variable calidad deservicio***

<b>Resumen del modelo<sup>b</sup></b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,288 <sup>a</sup>	,083	,064	15,74208

a. Variables predictoras: (Constante), Desarrollo de personas

Según la tabla 12, el coeficiente de determinación mostrado en el R2 indica que el 8.30% de la variación del nivel de calidad de servicio se explica (influencia) por los niveles de la dimensión desarrollo de personas. Asimismo, la tabla 9 presenta relación directa débil entre desarrollo de personas y calidad de servicio con coeficiente de correlación de Rho= 0.310 y Sig. Bilateral = a 0.023 (p valor<0.05) muestra una significancia menor al coeficiente 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, asumiendo que existe influencia de la dimensión desarrollo de personas en la calidad de servicio, mediante un intervalo de confianza del 95%.



### Hipótesis específica 3:

**Ho:** No existe influencia de la dimensión rediseño organizacional en la variable calidad de servicio

**H1:** Existe influencia de la dimensión rediseño organizacional en la variable calidadde servicio

**Tabla 15**

#### ***Influencia de la dimensión rediseño organizacional en la calidad de servicio***

##### **Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,380 <sup>a</sup>	,144	,126	15,20879

a. Variables predictoras: (Constante), Rediseño organizacional

Según la tabla 13, el coeficiente de determinación expresado en el R2 señala que el 14.40% de la variación del nivel de calidad de servicio está explicada (influencia) por los niveles de la dimensión rediseño organizacional. Asimismo, la tabla 10 presenta relación directa débil entre desarrollo de personas y calidad de servicio con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.268$  y Sig. bilateral igual a 0,060 (valor  $p < 0,05$ ) indica una significación menor que un coeficiente de 0,05. Por lo tanto, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, se asume que la dimensión rediseño organizacional tiene un efecto sobre la calidad del servicio con un intervalo de confianza del 95%.

#### Hipótesis específica 4:

**Ho:** No existe influencia de la dimensión gestión de la institución en la variable calidad de servicio

**H1:** Existe influencia de la dimensión gestión de la institución en la variable calidadde servicio

**Tabla 16**

#### ***Influencia significativa de la dimensión gestionar la instrucción en la variablecalidad de servicio***

Resumen del modelo <sup>b</sup>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,370 <sup>a</sup>	,137	,119	15,27389

a. Variables predictoras: (Constante), Gestionar la instrucción.

Según la tabla 14, el coeficiente de determinación expresado en el R2 señala que el 13.70% de la variación del nivel de calidad de servicio está explicada (influencia) por los niveles de la dimensión gestionar la instrucción. Asimismo, la tabla 11 presenta relación directa débil entre desarrollo de personas y calidad de servicio con coeficiente de correlación de Rho= 0.361 y Sig. Bilateral equivalente a 0.006 (p valor<0.05) que muestra una significancia menor al coeficiente 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se da por aceptada la hipótesis alterna, de ello se asume que existe influencia de la dimensión gestionar la institución en la calidad de servicio, mediante un intervalo de confianza del 95%.

## V. DISCUSIÓN

En la actualidad, el rol que desempeña el directivo al frente de una institución educativa es muy importante por cuanto tiene que desempeñarse como el líder directivo capaz de asegurar la calidad educativa y también la satisfacción del cliente externo como son los padres -madres y la sociedad y el cliente interno conformada por los educandos, docentes y los trabajadores de la institución.

En torno a los a los resultados que se han obtenido, se determinó la existencia de una influencia de la variable liderazgo directivo en la calidad de servicio, pero con una correlación directa y baja, en un intervalo de confianza del 95%. Estos resultados obtenidos tienen relación con Riveras (2020) quien concluye que la influencia de los directivos se basa fundamentalmente en acciones relacionadas a lo emocional más allá de aspectos relacionados con lo administrativo.

También, Ortiz y Berrio (2021) identifica la influencia del liderazgo del directivo en la calidad educativa de una institución educativa, llegando a un resultado muy importante de que es necesario analizar y reflexionar sobre las prácticas de liderazgo ejercidas, con lo cual se debe tomar las falencias que se observan en el liderazgo directivo como oportunidades de mejora del ejercicio del liderazgo directivo.

Por otra parte, Anderson(2010) manifiesta que el liderazgo directivo es la influencia ejercida por los individuos y quienes conforman el equipo directivo con su participación en la comunidad educativa y su impacto en la calidad escolar es un efecto indirecto del liderazgo de los directores en el aprendizaje de los estudiantes ya que su incidencia respecto a las destrezas, habilidades, motivaciones, y condiciones laborales de sus docentes son los que contribuyen a la concretización de los aprendizajes de sus estudiantes. Es necesario precisar que los resultados obtenidos se relacionan con nuestra realidad, por cuanto, el liderazgo distributivo de directivo permite compartir funciones y a la vez permite integrar a los actores educativos dentro del cumplimiento de metas institucionales.

Maya, et al (2019), cuyo principal hallazgo es que el incremento de la calidad educativa depende de la medida en que se mejora efectivamente el liderazgo educativo y viceversa, concluyendo que la institución estudiada se encuentra en una crisis de dirección y liderazgo institucional, falencia que debe ser vista como una oportunidad de cambio y mejora continua de la institución.

Es importante gestionar las buenas relaciones humanas entre personal para poder fortalecer las acciones administrativas. Es así como se observa en la institución educativa de Carhuaz la poca presencia y participación del director y el equipo directivo en las reuniones desarrolladas a nivel de los equipos de trabajo que ejecutan proyectos educativos a favor de la institución educativa, hecho que desmotiva a los integrantes de los equipos de trabajo. Con respecto al primer objetivo específico se determinó que existe una influencia y una correlación muy débil de la dimensión dirección de futuro hacia la calidad de servicio, que muestra una significancia mayor al coeficiente 0,05. en un intervalo de confianza del 95%. Leithwood (2009) refiere que mostrar dirección de futuro conlleva que el directivo emplee las estrategias pertinentes de manera conjunta y consensuada con la comunidad educativa planteándose la visión institucional, los objetivos, las metas a lograr, los valores institucionales a practicar incentivando en cada individuo altas expectativas de logro de las propuestas planteadas.

Por su parte MacGregor (1986) manifiesta que la dirección participativa permite que las personas puedan desplegar sus energías creativas hacia el logro de los objetivos institucionales, brindándole las oportunidades necesarias con tal fin. En la institución educativa el directivo líder tiene por función brindar las facilidades a los agentes educativos para concretizar los objetivos plasmados en el Proyecto educativo Institucional (PEI) que conllevan al logro de la visión institucional, si sucede lo contrario se corre el riesgo de obtener resultados desfavorables en el logro de la visión institucional que debe de volver a ser replanteada luego de cumplirse los plazos establecidos hecho que perjudica el prestigio de la institución educativa.

De acuerdo a las normativas emanadas por el MINEDU, los instrumentos de gestión escolar no sólo deben ser elaboradas de manera consensuada sino también socializadas y evaluadas permanentemente, la visión institucional no solo debe ser conocida por todos sino también se deben elaborar estrategias para su logro de acuerdo a los plazos previstos en el PEI.

Referente al segundo objetivo específico, se pudo determinar la influencia de la dimensión desarrollo de personas, hacia la variable calidad de servicio, pero con una correlación en un intervalo de confianza del 95%.

Según Douglas (1986), la dirección tiene la responsabilidad de facilitar a las personas a que reconozcan y desarrollen sus potencialidades, es por ello que el directivo debe de liderar las acciones pertinentes para aprovechar las potencialidades existentes en el personal a su cargo y a la vez fortalecer en aquellos aspectos en los que tengan falencias, para ello es importante la comunicación constante con un lenguaje asertivo y un trato empático.

La OEI (2021) se refiere al liderazgo directivo como las habilidades, actitudes, conocimientos, y competencias que poseen las personas que dirigen los centros educativos para cumplir con sus responsabilidades, resolver conflictos y desarrollar innovaciones en aras de mejorar el servicio educativo, lo que también implica que se debe de priorizar el desarrollo profesional del personal a su cargo no solo en el ámbito intelectual sino también en el ámbito socio afectivo.

Por su parte Leithwood (2009) refiere que desarrollar personas son las motivaciones hacia el personal docente para su perfeccionamiento continuo, brindándole el soporte emocional, oportunidades de actualización permanente fortaleciendo su labor docente. El liderazgo ejercido por el director en diversos aspectos e instancias dentro de la I.E. favorece el servicio educativo que se brinda, en lo pedagógico se debe de optimizar el uso de los recursos y aprovecharlas acorde a los avances tecnológicos, garantizar el desarrollo personal de cada docente, fortalecer las relaciones interpersonales en base a la empatía y una comunicación asertiva, comuna motivación intrínseca para cumplir eficientemente sus funciones.

Limongi, et al (2020), establece una relación armoniosa para la mejora del proceso educativo, fundamentan su investigación en el análisis de revistas

internacionales, de lo cual arriban a resultados de que todos los estudios establecen la necesidad de utilizar métodos de liderazgo directivo más participativos y didácticos, que promuevan el trabajo en equipo para un eficiente desempeño del docente, concluyendo que el liderazgo directivo y el desempeño del docente tienen fundamentos deontológicos que motivan la superación constante, mediante el desarrollo de habilidades interdisciplinarias y destrezas investigativas, en beneficio del directivo y docentes que son agentes fundamentales en el proceso educativo lo que conlleva a mejorar la calidad educativa.

En lo referente al tercer objetivo específico, se determinó la influencia de la dimensión rediseño organizacional hacia la calidad de servicio, pero con una correlación débil con una significancia menor al coeficiente 0,05, en un intervalo de confianza del 95%. Es importante resaltar que los principios que movilizan la gestión de las instituciones se relacionan con el trabajo desarrollado en equipo, el trabajo colaborativo, la designación de funciones. Principios que permiten un positivo clima organizacional porque en este modelo se integran los actores educativos dentro de la gestión institucional.

Para Leithwood (2009). rediseñar la organización conlleva a mejorar las condiciones laborales en un ambiente de colaboración mutua, aprovechando el apoyo externo y fortaleciendo las relaciones con los padres de familia, esta condición laboral no solo debe de ser entendida en el aspecto de infraestructura, mobiliario y equipamiento sino también en las buenas relaciones interpersonales en las que se sientan a gusto cada trabajador para un mejor desempeño en su puesto laboral que conlleva a brindar un mejor servicio tanto a los beneficiarios internos como al externos. Sánchez (2021) en el procesamiento de su información obtiene como resultado referente a esta variable y el desempeño docente una relación estadísticamente significativa y tiene un coeficiente  $\rho = 0,566$  indica que la correlación es positiva y moderada. Por tanto, a mayor nivel de rediseño organizacional mayor desempeño docente, mientras que después de haber procesado los datos obtenidos en la presente investigación arrojan que el coeficiente de correlación de  $Rho = 0.268$  pero con relación a la calidad del

servicio educativo donde no solo se toma en cuenta el rol que desempeña el docente sino de todo el personal que trabaja en la I.E. e incluso a la percepción que tienen los padres-madres, ex alumnos y en conjunto la sociedad Carhuacina se ve reflejada en el marketing ya sea favorable en muchos casos y desfavorable en otros de acuerdo a la coyuntura que atraviesa la I.E.

Con respecto al objetivo 5 luego del procesamiento de datos se determinó la influencia de gestionar la instrucción hacia la calidad del servicio educativo, pero con una correlación débil, mostrando una significancia que es menor al coeficiente 0,05, en un intervalo de confianza del 95%.

Gestionar la instrucción en la escuela implica el monitoreo permanente a los logros de aprendizaje para aplicar acciones de mejora, Leithwood (2009). Por su parte Robinson (2011), considera al liderazgo educativo como la influencia que se tiene hacia los demás para realizar acciones que se espera, en aras de que los resultados del aprendizaje de los educandos mejoren, influencia que no debe ser por obligación ni coerción. La ausencia de liderazgo dentro de las instituciones educativas genera conflictos en la gestión educativa por cuanto los actores educativos no encuentran las orientaciones pertinentes para apoyar la gestión, así como alcanzar los objetivos y metas institucionales propuesta dentro de los documentos de gestión.

El Marco del buen desempeño directivo (2014) considera al liderazgo pedagógico del director como el factor que tiene una incidencia significativa en la eficacia de la escuela. Se sabe que el componente pedagógico es la parte primordial en la formación intelectual de nuestros estudiantes. En la actualidad la concepción de directivo autoritario con funciones administrativas ha cambiado por líder pedagógico que ejerce un liderazgo transformacional enfocado en innovar, promover un clima educativo favorable centrado en el aspecto pedagógico para lograr los estándares de aprendizaje planteados por (MINEDU).

La parte medular en una institución educativa se basa en el aspecto pedagógico ya que los estudiantes son los agentes en torno al cual se centra el quehacer educativo, para ello los docentes deben de estar

empoderados con las nuevas metodologías de enseñanza mediante los trabajos colegiados. Es de suma importancia cumplir con las normas emitidas por el MINEDU donde se deben de desarrollar las jornadas de reflexión referida a los resultados obtenidos por los estudiantes en cada bimestre conjuntamente con los docentes, representantes de estudiantes y representantes de los padres de familia para tomar acciones inmediatas ya sea para mejorar o fortalecer los resultados obtenidos.



## VI. CONCLUSIONES

**Primero.** Existe influencia del liderazgo directivo hacia la calidad del servicio con un  $R^2$  de 0,079. Asimismo, presentan relación débil, con un coeficiente de correlación de Rho equivalente a 0.294 y una Sig. Bilateral cuyo valor equivale a 0.038 ( $p$  valor $<$ 0.05), que tiene un nivel de significancia del 5%.

**Segundo.** Existe influencia de la dimensión dirección del futuro en la calidad de servicio con un  $R^2$  de 0,06. Asimismo, presenta relación muy débil, con coeficiente de correlación de Rho igual a 0.120 y Sig. Bilateral con un valor equivalente a 0.406 ( $p$  valor $>$ 0.05) obteniéndose un nivel de significancia del 5%.

**Tercero.** Existe influencia de la dimensión desarrollo de personas en la calidad de servicio con un  $R^2$  de 0,083. Asimismo, presentan relación débil, con un coeficiente de correlación de Rho cuyo valor obtenido es de 0.310 y, teniendo una Sig. Bilateral equivalente a 0.023 ( $p$  valor $<$ 0.05), cuyo nivel de significancia es del 5%.

**Cuarto.** Existe influencia de la dimensión rediseño organizacional en la calidad de servicio con un  $R^2$  igual a 0,144. Asimismo, presentan relación débil, con un coeficiente de correlación de Rho= 0.268 y Sig. Bilateral equivalente a 0.006 ( $p$  valor $>$ 0.05), aun nivel de significancia del 5%.

**Quinto:** Existe influencia de la dimensión gestionar la instrucción en la calidad de servicio con un  $R^2$  igual a 0,137. Asimismo, presentan relación débil, con un coeficiente de correlación de Rho igual a 0.361 y Sig. Bilateral cuyo valor equivale a 0.006 ( $p$  valor $<$ 0.05), teniendo un nivel de significancia del 5%.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** Al director de la UGEL Carhuaz, tomar las estrategias pertinentes para brindar el empoderamiento a los directivos encargados sobre liderazgo directivo de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de educación.

**Segundo.** Al director de la institución educativa, la implementación de talleres de planeamiento estratégico para fortalecer el liderazgo de su equipo directivo en la dimensión visión de futuro, considerando la difusión de manera permanente la visión institucional para un empoderamiento efectivo de toda la comunidad educativa.

**Tercero.** Al equipo directivo de la institución educativa, poner mayor énfasis en el desarrollo profesional de los docentes con actualizaciones de carácter pedagógico y de habilidades blandas por medio de convenios interinstitucionales.

**Cuarto.** A los docentes, participar activamente en los trabajos colegiados, mayor compromiso en la ejecución del plan de mejora propuesto por la sub dirección de formación general y aprobada por consenso.

## REFERENCIAS

- Albarrán García, F. (2014). *El liderazgo pedagógico del director y su influencia en los procesos de gestión para la mejora de la escuela primaria* [Tesis doctoral, Universidad de España -Jaen].  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=132366>
- Anderson, S. (2009). Liderazgo Directivo: Claves para una Mejor Escuela. *Psicoperspectivas Individuo y Sociedad*, 34-52.  
[https://www.researchgate.net/publication/262548172\\_Liderazgo\\_Directivo\\_Claves\\_para\\_una\\_Mejor\\_Escuela](https://www.researchgate.net/publication/262548172_Liderazgo_Directivo_Claves_para_una_Mejor_Escuela)
- Annamdevula, S., y Bellamkonda, R. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2).  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JM2-01-2014-0010/full/html>
- Arcaro, J. (1995). *Quality in Education: An Implementation Handbook*.  
[https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjct55\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1932487](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjct55))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1932487)
- Asencio, C. (2022) *Calidad educativa y desempeño docente de una unidad educativa en Milagro-Ecuador, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106223/Asencio\\_VCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106223/Asencio_VCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Azman & Yusrizal (2016). SERVICE QUALITY AS A PREDICTOR OF CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY. *Logforum* 12 (4), 7. DOI: 10.17270/J.LOG.2016.4.7  
[https://www.researchgate.net/publication/311494087\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AS\\_A\\_PREDICTOR\\_OF\\_CUSTOMER\\_SATISFACTION\\_AND\\_CUSTOMER\\_LOYALTY](https://www.researchgate.net/publication/311494087_SERVICE_QUALITY_AS_A_PREDICTOR_OF_CUSTOMER_SATISFACTION_AND_CUSTOMER_LOYALTY)
- Bernal (2021). *Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78484/Bernal\\_CSW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78484/Bernal_CSW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Boy Barreto, A. M., Espinoza Valenzuela, A. B., Olmos Saldívar, D., & Carlos Ramos, J. A. (2022). *Percepción del liderazgo en organizaciones públicas*

en Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1462 - 1473.  
doi:<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38784/43209>

Care, E. et al. (2018). Education system alignment for 21st century skills: Focus on assessment. Brookings. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED592779.pdf>

Consejo Nacional de Educación. (2020). *Proyecto Educativo Nacional al 2036*.  
<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6910>

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55.  
<https://doi.org/10.2307/1252296>

Flores, A. (2021). Calidad del servicio Educativo desde la perspectiva de los actores externos en una Institución Educativa, San Juan de Miraflores, 2021.[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74573/Flores\\_AA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74573/Flores_AA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gento Palacios, S., & Montes Castillo, M. (2010). Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo. *Ponencia presentada al VII Congreso Internacional, La Universidad por un Mundo Mejor*, (págs. 1-27). <https://docplayer.es/12147116-Como-elaborar-un-%20diagnostico-de-la-%20calidad-de-un-centro-educativo-implementacion-y-%20resultados-de-un-%20modelo.html>

Hallinger, P. & Heck, R. H. (2010). Collaborative leadership and school improvement: understanding the impact on school capacity and student learning. *School Leadership & Management*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55131688004>

He, G. (2022). Leadership Styles: Ultimate Guide for 2022. *teambuilding.com*; Grace He. <https://teambuilding.com/blog/leadership-styles>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014).

*Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

IPEBA. (2014). *Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de instituciones de educación básica regular*. SINEACE.

[http://bibliovirtual.sineace.gob.pe/biblioteca/catalogo/data/20110531131214\\_MatrizEBR.pdf](http://bibliovirtual.sineace.gob.pe/biblioteca/catalogo/data/20110531131214_MatrizEBR.pdf)

Ira , S. et al. (2021) The Influence of Managerial Skill, Principal Leadership Style and Compensation toward Teacher's Performance

<https://ejournal.unib.ac.id/IJER/article/view/15767/7716>

Jain, P., y Aggarwal, V. (2017). *The effect of perceived service quality on customer satisfaction and customer loyalty in organized retail chains*. *Amity Business Review*, 18(2),

<https://www.amity.edu/abs/abr/pdf/Vol%2018%20No.2/7%20.pdf>

Juran, J. (2000). *How to Think About Quality*. McGraw-Hill International, 5 (1).

<https://www.academia.edu/RegisterToDownload/UserTaggingSurvey>

Latif, A. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(5), 20-28.

<http://ajbasweb.com/old/ajbas/2017/April/20-28.pdf>

Ley 28044 (2003), Ley General de educación, Lima - Perú

[http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)

Limonongi , V., Ramón, F.y De la Cruz, J. (2021). Liderazgo directivo para la mejora del desempeño en docentes de las Unidades educativas 2016-2020. *Revista INCRESENDO* 11 (4)

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVULADECH\\_044f25463426%205cc949cb569446fb307](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVULADECH_044f25463426%205cc949cb569446fb307)

Manzanilla V. (2021). *Liderazgo directivo: qué es, tipos y*

*ejemplo*. <https://victorhugomanzanilla.com/liderazgo-directivo/>

Masumba ,D (2019). Leadership for Innovation : Three Essential Skill Sets for Leading Employee-Driven Innovation. New York.

<https://www.amazon.com/Leadership-Innovation-Essential-Leading-Employee-Driven/dp/1642792535>

*Marco de Buen Desempeño del Directivo*, (2014)

[http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco\\_buen\\_desempeno\\_directivo.pdf](http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf)

Martinez, R. (2007). La investigación en la práctica educativa. FARESO S.A 1(1)

<https://es.scribd.com/document/368337495/Martinez-Gonzalez-2007-Cap-1-y-2-La-Investigacion-en-La-Practica-Educativa>

Maya, E., Aldana Zavala, J. J., & Isea, J. (2019). Leadership Management and Quality Education. *CIENCIAMATRIA*, V(9).

<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/102/84>

McGregor, D. M. (1986). LA TEORIA X Y LA TEORIA Y. En *The Human Side of Enterprise*, (1), pp. 134-144).

[http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/08\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf)

Morales, I. et al. (2018). The educational leadership of the University of Guayaquil. *Articulo Conrado* 14(63)

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000300109](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300109)

Nava Carbellido, V. M. (2005). *¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y conceptos fundamentales*. Limusa.

OCDE (2009). Improving School Leadership: The Toolkit.

<https://eric.ed.gov/?id=ED533757>

Online Browsing Platform (OBP), (2018). ISO 21001. *Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>

- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2019). Liderazgo Directivo: Dimensiones para el análisis de la normativa sobre los directores y directoras escolares en Iberoamérica. Creapress. <https://oei.int/oficinas/secretaria-general/publicaciones/liderazgo-directivo-dimensiones-para-el-analisis-de-la-normativa-sobre-los-directores-y-directoras-escolares-en-iberoamerica>
- Ortiz De Socarráz, N. y Berrio Morelo, O. (2021). Incidencia del liderazgo directivo en la calidad educativa de la institución educativa. Alfonso López Pumarejo yescuela normal superior indígena de Uribía. [Tesis de maestría, Universidad de la Sabana]. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/50102/Tesis%20200Ort%c3%adz.Berrio.Moscote.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pamies, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Editorial ESIC [https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Paz, R. (2022). Liderazgo directivo y la delegación de funciones en los docentes de una RED de Lima, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93771/Paz\\_C%20RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93771/Paz_C%20RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J. (2022). A correlation between educational quality and teaching performance, a look at the Panamanian case. Acción y Reflexión Educativa (47). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/226/2263186005/>
- Ramírez, K. (2022) Calidad del servicio administrativo en la satisfacción de atenciónal usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84762/Ram%c3%adrez\\_CKT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84762/Ram%c3%adrez_CKT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, M. (2018) Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho – 2018. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23956/Reyes\\_ZM.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23956/Reyes_ZM.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Riveras, J. (2020). La influencia del liderazgo del director en la construcción de una cultura organizativa orientada a la innovación de las escuelas. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].

<https://www.tesisenred.net/handle/10803/672024#page=2>

Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. Revista Horizonte de la ciencia , 4 (6), pp. 67-63.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5420471#:~:text=La%20calidad%20del%20servicio%20educativo,decisiones%2C%20relaci%C3%B3n%20de%20mutuo%20beneficio>

Ruiz J. y Glasserman (2021). Características del aseguramiento de la calidad educativa: Un mapeo sistemático. 2016-2020 .

<http://dx.doi.org/10.5209/rced.70182>

Sánchez, H., Reyes, C., Romero, C., Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.

[https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libromanual-de-terminos-en-%20investigacion.pdf%20Senlle%20Andr%C3%A9s%20y%20Guti%C3%A9rrez%20Nilda%20\(2005\)](https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libromanual-de-terminos-en-%20investigacion.pdf%20Senlle%20Andr%C3%A9s%20y%20Guti%C3%A9rrez%20Nilda%20(2005))

Salvador, E y Sánchez, J. (2018). And the organizational commitment of

Teachers. Rev. Investigacion Altoandin .20(1)

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/23132957\\_392feaed5508bb5ecd738fa2bd09470e](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/23132957_392feaed5508bb5ecd738fa2bd09470e)

Sergiovanni, T. (1984). Leadership and excellence in schooling. Educational

leadership, 41(5), 4-13. <http://www.sciepub.com/reference/90894>

SINEACE-IPEBA. (2013) ¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la Institución Educativa?: matriz y guía de autoevaluación de la gestión educativa de Instituciones de Educación Básica Regular. IPEBA.

[https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/GUIA\\_EBR\\_ccarat.pdf](https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/GUIA_EBR_ccarat.pdf)



Suarez H., Olga L. (2021). El clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7239 Santísimo Salvador del distrito de Pachacamac, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69199/Suarez>

Supo, J. (2015). Como empezar una tesis – Tu proyecto de investigación en un solo día. BIOESTADISTICO 1(1) EIRL.

<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-sup0-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>

UNESCO (2005): EFA Global Monitoring Report. UNESCO, pp. 30-37

[http://www.unesco.org/education/gmr\\_download/chapter1.pdf](http://www.unesco.org/education/gmr_download/chapter1.pdf)

Vásquez, E. (2021). Liderazgo Transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de docentes del nivel primario, Chimbote – 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72549/Vasquez\\_PE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72549/Vasquez_PE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Liderazgo directivo	Liderazgo directivo Son las actividades específicas ejecutadas por un individuo o grupo, basadas en el poder de influencia, para apoyar a los otros integrantes de su equipo con la finalidad de lograr un eficiente desempeño	El liderazgo directivo se operacionaliza mediante cuatro dimensiones las cuales permitirán la dimensión su medición por medio de un conjunto de ítems en un	1. Mostrar dirección de futuro	Visión Objetivos Expectativas	1;2;3;4; 5;6 y 7	ordinal
			2. Desarrollar personas	- Apoyo individual Apoyo intelectual Modelamiento	8;9;10;11; 12;13;14; 15 y 16	ordinal

<p>docente promoviendo en este la motivación (profesional, formación continua), habilidades y condiciones de trabajo las cuales tienen un efecto muy grande sobre el compromiso de su personal para el progreso académico de los estudiantes (Anderson 2010, p.39).</p>	<p>cuestionario</p>	<p>3. Rediseñar la organización</p>	<p>Cultura colaborativa Organización Oportunidades de mejora</p>	<p>17;18 y 19</p>	<p>ordinal</p>
		<p>4. Gestionar la instrucción</p>	<p>Motivación Mejora Expectativas</p>	<p>20;21;22 y 23</p>	

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad del servicio educativo	La calidad de servicio educativo es un modo de promoción, que se lleva a cabo de forma participativa e interrelacionada, que abarca todos los ámbitos de la persona, y que	Esta variable desde su definición operacional, está conformada por cuatro dimensiones: producto educativo, satisfacción del alumno, satisfacción del personal y Efecto del	Producto educativo	Capacidad Actividades productivas Técnicas y destrezas Formación integral reconocimiento Competitividad	1 2 3 4,5,6,7 8	Ordinal
			Satisfacción del estudiante	Atención individualizada Ambientes de trabajo Orientación educativa Identidad Responsabilidad y funciones Formación	9 10 11 12 13 14	Ordinal

además incluye su satisfacción personal y de las personas que le rodea Gento (2010	impacto de la educación		de calidad		
		. Satisfacción del personal	Autodecisión Satisfacción Puesto de Trabajo Empatía	15 16 17 18. 19	Ordinal
		Efecto del impacto de la educación	Desarrollo institucional Plan de estudios	20,21,22 23.24.25	Ordinal

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO VALIDADO POR: Sánchez Luján, Paola Jannet en su tesis titulada Influencia del liderazgo directivo en el desempeño docente, Virú 2020

### CUESTIONARIO DE LIDERAZGO DIRECTIVO

Estimado docente el presente instrumento de recolección de datos es parte de un trabajo de investigación educativa. Por tanto, solicitamos tu valiosa participación brindándonos información. Para ello marca la opción que más se ajuste a tu práctica pedagógica de modo sincero. Invocando tu seriedad y responsabilidad, así mismo, haciéndote saber que es de carácter anónimo y guarda todos los aspectos éticos asumidos en la investigación, agradecemos desde ya tu contribución.

Ítems	Siempre	A veces	Nunca
1. Comunica permanentemente cuales son los valores de la institución educativa.			
2. Promueve la participación de los agentes educativos en la realización de la misión			
3. Enfatiza la importancia de una misión común al plantear la tarea.			
4. Establece los objetivos de la institución			
5. Sensibiliza a los docentes para asumir compromisos.			
6. Se comunica continuamente generando expectativas			
7. Tiende a hablar con entusiasmo sobre las metas a lograr.			
8. Escucha atentamente a los docentes y ayuda a solución de posibles dificultades relacionadas con lo personal.			

9. Gestiona actualizaciones docentes			
10. Genera confianza en los docentes acompañándolo en su práctica pedagógica.			
11. Favorece la creación de un clima institucional agradable y confiable.			
12. Genera espacios de actualización en el uso de recursos tecnológicos y estrategias pedagógicas.			
13. Realiza jornadas de reflexión pedagógica grupales e individuales estimulando la metacognición y autonomía de la labor docente.			
14. Motiva a los docentes para mejorar la práctica pedagógica			
15. Delega funciones a sus docentes.			
16. Brinda información de gestión administrativa de manera oportuna y transparente.			
17. Vincula y fortalece la participación de los padres de familia en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes.			
18. Promueve el uso de los recursos didácticos a favor del desarrollo integral de los estudiantes.			
19. Brinda la oportunidad para el desarrollo del talento de los docentes.			
20. Brinda asesoramiento y orientaciones pedagógicas a los docentes.			
21. Acompaña y monitorea la práctica docente de modo permanente.			
22. Promueve la dosificación del y efectividad del tiempo pedagógico durante la sesión de clase.			

23. Genera expectativas de cambios favorables para toda la comunidad educativa.			
TOTAL			



Instrumento validado por Suarez Huillca , Olga Lisbeth en su tesis titulada El clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la institución Educativa N° 7239 Santísimo Salvador del distrito de Pachacámac, 2021

**ENCUESTA PARA LOS DOCENTES CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL  
SERVICIO EDUCATIVO**

**PRESENTACIÓN:** Estimado docente, a continuación, te presentamos el siguiente cuestionario que está orientado a recoger la información necesaria sobre el ejercicio del liderazgo directivo - docente, que se percibe en la institución educativa. Por tanto, se le solicita su apoyo y comprensión para emitir sus respuestas de manera honesta, responsable y con ética profesional.

**INSTRUCCIÓN:** El cuestionario es fácil de contestar, pues tiene solo tres opciones de respuesta, y solo debes de marcar con un (X) en una de ellas, para asignar la valoración con la cual Ud. Está de acuerdo.

**ESCALA DE VALORACIÓN:**

Puntuación	
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

N°	DIMENSIÓN 1: PRODUCTO EDUCATIVO					
		Valoración				
		1	2	3	4	5
1	La formación académica con la que concluyen cada año los alumnos son basados en el desarrollo de las competencias, valores y conocimientos.					
2	La Institución realiza actividades académicas, espacios de participación estudiantil, deportivas y culturales para difundir y garantizar los logros de los alumnos.					
3	En las diversas etapas de formación a los estudiantes se les brinda estrategias técnicas, destrezas y herramientas modernas en el					

	desarrollo de sus capacidades.					
4	La formación que reciben los alumnos los prepara para afrontar la realidad social.					
5	Al egresar los alumnos están en la capacidad de postular e ingresar a las diversas universidades.					
6	Al finalizar el ciclo escolar los estudiantes lograron el perfil de egreso requerido por el MINEDU.					
7	Las diversas autoridades reconocen cada año los logros que los alumnos alcanzan en diversas actividades (UGEL, DREL, municipalidad, Universidades).					
8	La preparación de los alumnos hace que destaquen en las diversas actividades extracurriculares.					

		<b>DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS</b>				
9	Los espacios de la Institución Educativa donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para la preparación integral del alumno.	Valoración				
		1	2	3	4	5
10	La institución educativa posee moderna y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños), para el desarrollo de los aprendizajes de los alumnos.					
11	La escuela brinda soporte para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones en su formación.					
12	Al alumno se le forma haciéndole sentir como parte de la escuela y al grupo de clase.					
13	Los roles de los alumnos están bien definidos, por tanto, saben lo					

	que se esperade ellos.					
14	Los alumnos se encuentran satisfechos con el servicio brindado por la InstituciónEducativa.					

<b>DIMENSIÓN 3 SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO EDUCATIVO</b>		VALORACIÓ N				
		1	2	3	4	5
15	Considero que tengo autodecisión para realizar mi trabajo de la mejor manera.					
16	Estoy satisfecho por los logros alcanzados por mis alumnos en mi trayectoria en esta escuela.					
17	En la Institución Educativa se reconoce los logros y aportes de los docentes.					
18	Se me considera dentro que las actividades extracurriculares que me agradan.					
19	Los directivos promueven un clima de respeto y confianza en la comunidadeducativa.					
<b>DIMENSIÓN 4: EFECTO DEL IMPACTO DE LA EDUCACIÓN</b>		VALORACIÓ N				
		1	2	3	4	5
20	Mi trabajo aporta al reconocimiento de esta escuela.					
21	Los resultados de aprendizaje alcanzados por los alumnos a mi cargo sonsatisfactorios.					
22	Los alumnos que han estado a mi cargo han obtenido cambios positivos desdeque ingresaron a la Institución Educativa.					
23	Los planes de estudios están basados en función a las exigencias de la sociedadactual.					
24	La escuela proporciona a los alumnos oportunidades para desarrollarse.					
25	La escuela es constantemente reconocida dentro de su jurisdicción por suslogros alcanzados.					

	<b>DIMENSIÓN 4: EFECTO DEL IMPACTO DE LA EDUCACIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
		1	2	3	4	5
20	Mi trabajo aporta al reconocimiento de esta escuela.					
21	Los resultados de aprendizaje alcanzados por los alumnos a mi cargo son satisfactorios.					
22	Los alumnos que han estado a mi cargo han obtenido cambios positivos desde que ingresaron a la Institución Educativa.					
23	Los planes de estudios están basados en función a las exigencias de la sociedad actual.					
24	La escuela proporciona a los alumnos oportunidades para desarrollarse.					
25	La escuela es constantemente reconocida dentro de su jurisdicción por sus logros alcanzados.					

## Anexo 3. Autorización



### AUTORIZACION

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES" QUE AL FINAL SUSCRIBE, EMITE LA PRESENTE AUTORIZACIÓN:

Que, la profesora Natalia esperanza Urbina Mejía identificada con DNI N° 32040836m alumna de la escuela de post grado de la Universidad privada "César Vallejo" (UCV), cuenta con la autorización de la dirección para realizar la encuesta a los docentes para desarrollar su trabajo de investigación denominada: Influencia del liderazgo directivo en la calidad del servicio en una Institución Educativa de Carhuaz-2022, dicha encuesta consta de dos instrumentos.

Se expide la presente autorización para que la profesora proceda con la recolección de datos

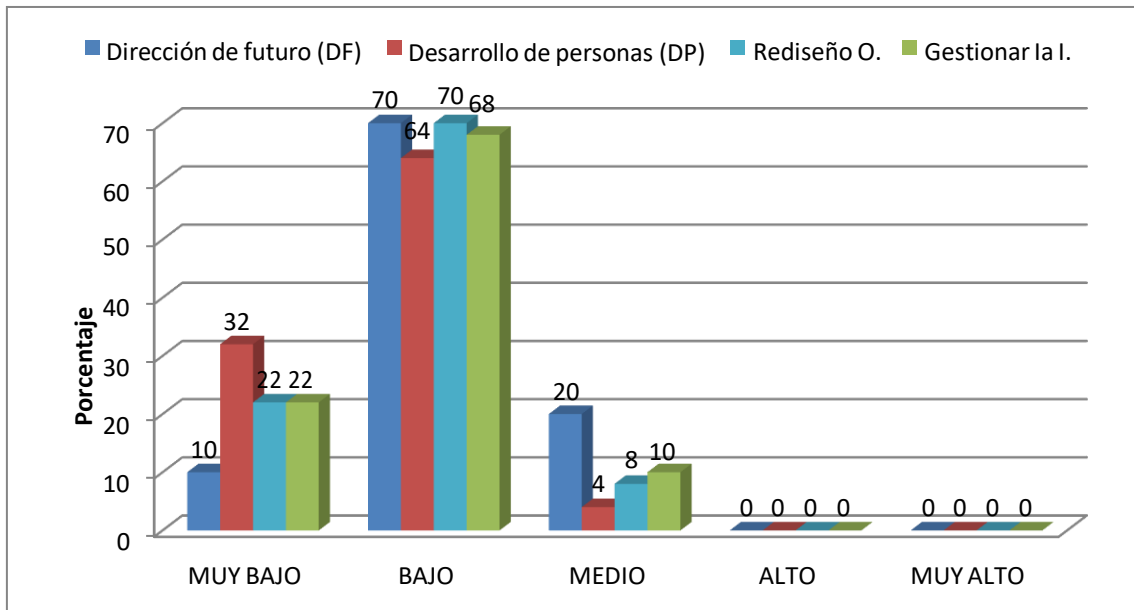
Carhuaz, 12 de noviembre de 2022

  
Prof. Ruth H. SANCHEZ TORRES  
DIRECTORA(I)

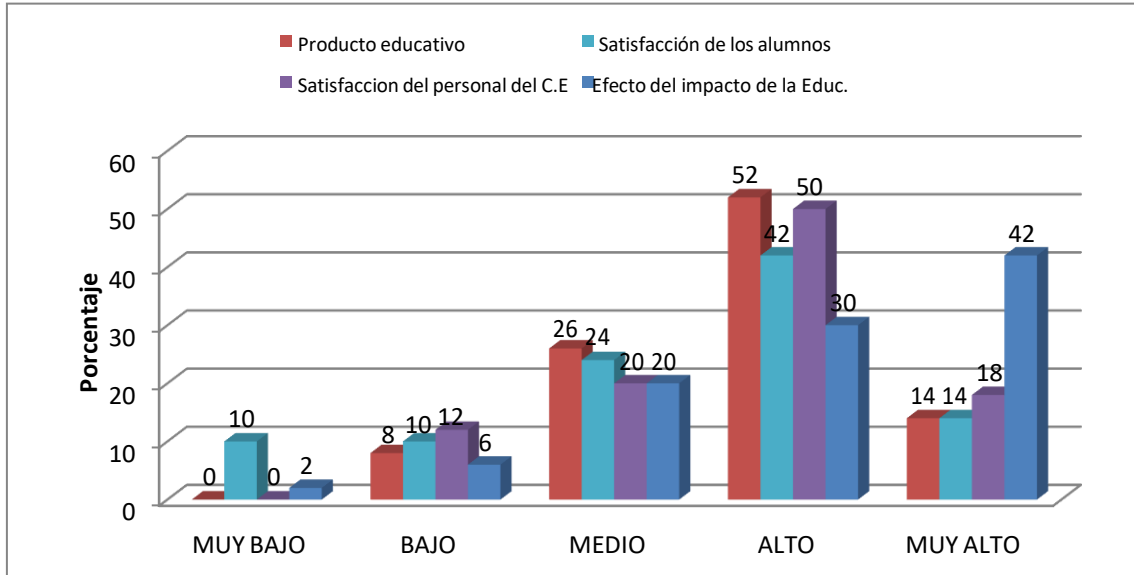
## Anexo 4. Figuras

**Figura 1**

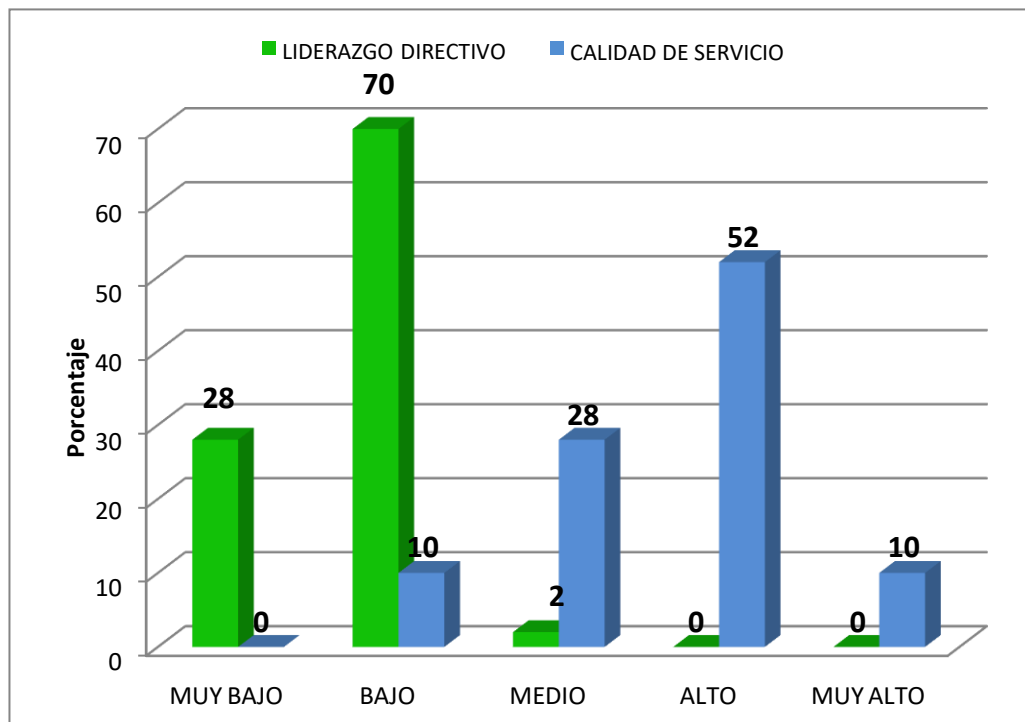
*Nivel de frecuencia de las dimensiones de liderazgo directivo*



**Figura 2.**  
*Nivel de las dimensiones de calidad de servicio*



**Figura 3** Niveles comparativos del liderazgo directivo con la calidad del servicio







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANTA CRUZ TERÁN FLOR FANNY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Influencia del liderazgo directivo en la calidad del servicio en una institución educativa de Carhuaz-2022", cuyo autor es URBINA MEJIA NATALIA ESPERANZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 29 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANTA CRUZ TERÁN FLOR FANNY <b>DNI:</b> 18178044 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4032-9620	Firmado electrónicamente por: FSANTAC el 12-01- 2023 18:16:43

Código documento Trilce: TRI - 0504712