



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Liderazgo educativo y calidad de servicio en las instituciones educativas del  
nivel inicial del cercado de Sullana, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Ordinola Zapata Vda de Li, Deisy (ORCID: 0000-0002-2031-6892)

**ASESOR:**

Dr. Briones Mendoza Mario Napoleón (ORCID: 0000-0001-9494-0850)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**Piura-Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dirigida a Dios por haberme permitido llegar con éxito a culminar mi carrera profesional.

A mis queridos hijos que siempre con su apoyo incondicional estuvieron dándome fortaleza para terminar con el estudio de la tesis.

La autora.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, le agradezco a Dios por bendecirme y darme fortaleza para avanzar con esta investigación.

A mis hijos que son los pilares y mis deseos de superación.

A mi esposo, aunque no esté físicamente conmigo sé que se siente orgulloso conmigo por haber logrado mis objetivos.

La autora

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Br, Ordinola Zapata Vda de Li Deisy, estudiante del programa de Maestría en Administración de la educación de la universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 03641489, con la tesis titulada: Liderazgo educativo y calidad de servicio en las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana, año 2019.

### Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 13 de julio del 2019

---

Ordinola Zapata, Deisy Vda de Li  
DNI N° 3641489

# Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.1.1. Tipo de investigación .....	11
2.1.2. Diseño de investigación .....	11
2.2. Población y muestra .....	22
2.2.1. Población.....	22
2.2.2. Muestra.....	22
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	22
2.4. Procedimiento .....	23
2.5. Método de análisis de datos .....	24
2.6. Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN .....	37
V. CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	42
VII. REFERENCIAS.....	43
Referencias.....	43
ANEXOS.....	45

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población de estudio .....	
Tabla 2 .Datos de las variables liderazgo educativo y la calidad de servicio.....	25
Tabla 3. Correlaciones: Liderazgo educativo y Calidad educativa .....	26
Tabla 4. Datos de la dimensión Establece Dirección y la calidad de servicio .....	27
Tabla 5. Correlaciones: Establece Dirección y la calidad de servicio.....	28
Tabla 6. Datos de la dimensión Desarrollo al personal y la calidad de servicio .....	29
Tabla 7. Correlaciones: Desarrollo al personal y la calidad de servicio.....	31
Tabla 8. Datos de la dimensión Rediseña la organización y la calidad de servicio .....	32
Tabla 9. Correlaciones: Rediseña la organización y la calidad de servicio.....	33
Tabla 10 Datos de la dimensión gestiona la enseñanza - aprendizaje y la calidad de servicio .	34
Tabla 11 Correlaciones: Dimensión gestiona la enseñanza - aprendizaje y la calidad de servicio .....	36

## Índice de figuras

Figura 1: Datos de las variables liderazgo educativo y la calidad del servicio .....	25
Figura 2: Datos de la dimensión Establece Dirección y la calidad de servicio .....	27
Figura 3: Datos de la dimensión Desarrollo al personal y la calidad de servicio.....	30
Figura 4: Datos de la dimensión Rediseña la organización y la calidad de servicio .....	32
Figura 5 : Datos de la dimensión gestiona la enseñanza - aprendizaje y la calidad de servicio	35

## RESUMEN

Con la presente investigación se buscó determinar la relación que existe entre el liderazgo educativo con la calidad del servicio que ofrece las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana, año 2019.

Se asume un tipo de estudio No experimental, pues no se tiene control sobre las variables de estudio: Liderazgo educativo y Calidad del servicio. La muestra considerada estuvo constituida por 28 docentes de las instituciones que atienden el nivel inicial en el cercado de Sullana., para el recojo de información se emplearon dos cuestionarios uno para medir el nivel de Liderazgo educativo y otro para establecer el nivel de Calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. El método utilizado en la investigación responde al enfoque cuantitativo. El análisis de datos se efectuó a través del empleo de la estadística descriptiva con frecuencias y porcentajes y para la contratación de hipótesis se utilizó el programa SPSS v 25 para establecer el coeficiente de correlación de Pearson. La hipótesis planteada fue: El liderazgo educativo se relaciona directamente con la calidad del servicio que ofrece las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana, año 2019

Los resultados encontrados nos indican que existe relación significativa entre la formación Liderazgo educativo y la calidad de los servicios en las instituciones educativas pues el nivel de correlación entre las variables encontrado es muy alto (0,958) y el valor del sig. Bilateral que determina la significatividad de la relación está por debajo de los permitido (0.05) teniendo como valor 0,00

**Palabras claves:** Liderazgo educativo, Calidad del servicio, Desarrolla al personal, Rediseña la organización, Gestiona la Enseñanza aprendizaje

## ABSTRACT

With the present investigation we sought to determine the relationship that exists between educational leadership with the quality of the service offered by the educational institutions of the initial level of the Sullana enclosure, year 2019.

A type of non-experimental study is assumed, because there is no control over the study variables: Educational leadership and Quality of service. The sample considered was made up of 28 teachers from the institutions that attend the initial level in the Sullana enclosure. For the collection of information, two questionnaires were used, one to measure the level of educational Leadership and another to establish the level of Quality of service in the educational institutions of the initial level. The method used in the investigation responds to the quantitative approach. The data analysis was carried out through the use of descriptive statistics with frequencies and percentages and for the hiring of hypotheses the SPSS v 25 program was used to establish the Pearson correlation coefficient. The hypothesis was: The educational leadership is directly related to the quality of the service offered by the educational institutions of the initial level of the Sullana enclosure, year 2019

The results found indicate that there is a significant relationship between the educational leadership training and the quality of services in educational institutions, since the level of correlation between the variables found is very high (0.958) and the value of the sig. Bilateral that determines the significance of the relationship is below the allowed (0.05) having as value 0.00

**Keywords:** Educational leadership, Quality of service, Develop the staff, Redesign the organization, Manage the Teaching learning

## I. INTRODUCCIÓN

En una Institución educativa, directivos, profesores y comunidad educativa cuenta con atribución directa a realizar los desarrollos de preparación y estudio. Durante el procedimiento, aparecen variables que nos ayudan sobre ellos a operar, en la indagación de rendimientos reflejados en la formación de estudiantes referente a su huella a nivel comunitario y social.

Según Rivas (2003), en la administración la labor, El director del centro educativo, debe ser orientador y líder en el centro educativo, para lograr dichas metas deben guiar con destreza las habilidades humanas, los recursos tecnológicos, así como también la estructura y el contexto. Además el director debe de contar con un conocimiento gerencial y crear un ambiente integrador en su institución alcanzando una muy buena educación.

En teoría, Según estudios hechos por Juran (1964), citado en Deming (2005), quien se interesó sobre todo lo que respecta a planeación e inspección de calidad, se requiere en el sistema de educación; de la misma forma, se lanzó una teoría acerca de, la cualidad en relación al agrado., Si el artículo propuesto, tiene un vínculo con la práctica de educación en lo que se refiere a servicio

Referente a liderazgo, autores como Avolio y Bass (1994), citados en Vega y Zavala (2004), resaltan su interés y caracterizando los variables estilos en que se presenta en una institución

En esa línea, el liderazgo, dentro del proceso influye en la función de una institución en los intentos de alcanzar un objetivo en cierta situación llega a convertirse en un auxiliar con la capacidad eficiente por mejorar el estándar de la educación.

Fuentes informativas relevantes acerca de estas dos variables de estudio; aunque, aun ciertas instituciones muestran dificultades de la administración dentro de la gestión, tanto en las prácticas en la escuela de rutina, contenidos curriculares obsoletos, teniendo como fin resultados ineficientes. Como indica Aguerondo (2013), Nos explica que en el desarrollo educativo es frecuente mostrar problemas peculiares que nos hace reflexionar como llevar a cabo una buena

calidad. Según Bolívar (2010), Aun cuando se ha descubierto la gestión educativa y el liderazgo directivo para laborar el tema de calidad, se han encontrado pocos estudios que ejercen relación de estos dos elementos.

En la gran mayoría existen escuelas del estado que continúan con modelos antiguos sin considerar, los objetivos de una organización institucional, También los directores asumen un cargo y no tienen una responsabilidad consiente de desarrollar y progresar su escuela, incluso más si no tienen un criterio de un liderazgo capaz de tener una visión gerencial En nuestro estado, ha elaborado el (PEN) al 2021 con la objetivo de progresar la calidad de capacitación de directores y profesores así mismo se creó la institución (Sineace), lo que busca es que las escuelas formativas del estado y particulares acrediten, mejoras en el transcurso del conocimiento

Con cierta frecuencia se ha observado en las escuelas de grado inicial del cercado de Sullana, ciertas restricciones en temas referentes a la enseñanza, tecnología o mobiliario educativo, Entre otras causas hace que exista limitaciones referidas al liderazgo directivo limitaciones frente al entorno laboral de los maestros y miembros del centro educativo, obteniendo como consecuencia el aprendizaje de los alumnos

Por lo expuesto, en el actual análisis, se pretende conocer en qué medida el liderazgo educativo se encuentra asociado a la calidad de los servicios educativo lo cual propone a los Centros Educativos de grado inicial de Sullana con el propósito de plantear en un futuro acciones estratégicas conducentes a superar dificultades encontradas en ambas variables de estudio.

Producto de la evaluación de trabajos de investigación, se presentan las siguientes referencias relacionadas con las variables del estudio:

En el contexto mundial, **Flores (2015)**, en su estudio “*Liderazgo y el impacto como producto del aprendizaje*. investigación para lograr el rango de doctor realizado en la Casa de estudios de Granada. La investigación consideró una metodología multimétodo o mixta pues fusiona enfoques cuantitativos y cualitativos. La metodología utilizada fue el no experimental considerando una muestra aleatoria simple

A nivel estadístico se halló una correlación entre las variables liderazgo y el aprendizaje, lo que permitió concluir que el mejoramiento encontrado es producto de factores que recaen en la educación de calidad como: liderazgo, ambiente de aprendizaje, progreso de los alumnos, plantear acciones remédiales, constante evaluación del desempeño entre maestros, que son categorizados por su labor que desempeñan.

Sobre la variable calidad de servicio, **Palacios, (2013)** en el artículo: “*Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio*” con la finalidad de mostrar la estructura factorial de la calidad sentida en algunos centros Educativos y su estabilidad temporal concluyendo que la escala SERVQUAL como instrumento goza de validez y de utilidad en la medida de la variable calidad de un servicio, por otro lado, la incorporación de la tangibilidad e intangibilidad del servicio como dimensiones, propuesta por SERVQUAL, aportan a la otra variable de interés

En el Perú, **Alfaro y Mendoza (2018)** en la investigación que relaciona Gerencia con y servicio de calidad en una institución educativa con el fin de establecer una probable asociación de la Administración de la institución de Trujillo. Los resultados arrojaron que un poco más del 40% presentan insatisfacción sobre la gestión, y un poco más del 50% muestran satisfacción. El estudio concluye que no hay correlación entre las variables consideradas en el estudio.

Sobre la variable liderazgo educativo se tiene el estudio de Albán (2017) sobre liderazgo y comportamiento organizacional con el propósito de determinar la relación entre ambas variables en instituciones del Nivel Inicial. El estudio fue descriptivo cuantitativo no experimental con una muestra no probabilística. Los resultados utilizando la prueba de Spearman, indicaron un valor positivo  $P= 0,000$  menor al de  $P= 0,005$ , es decir se encontró una relación significativa lo que permitió guardar relación tanto el liderazgo educativo con el comportamiento organizacional.

Por otra lado, **Valencia (2016)** en un estudio sobre *gestión y liderazgo* en directores de una red educativa para identificar una probable asociación entre la Gestión y liderazgo. La

investigación es de tipo correlacional y un número de personas estuvo conformada por 25 maestros. El estudio concluye que hay relación entre ambas variables de las direcciones de los centros educativos considerados en el estudio.

Los antecedentes citados se consideran útiles porque aportaron información sobre las variables de estudio pues sus resultados permitieron ser contrastados con los encontrados en la nueva investigación

Al abordar el liderazgo como variable, según Covey (2005), inicialmente se definía tomando en cuenta características relacionadas con la personalidad, posteriormente se encontraban como elementos comunes la presencia de cierta relación desigual entre personas, por un lado, y por el otro, concebir que no habría liderazgo sin la influencia sobre otros.

Tannenbaum, Weschler y Massarik (1961) explica el liderazgo como un poder propio que desempeña en un lugar conduciéndolo por medio de un dialogo a alcanzar uno o varios objetivos propios (p. 45). Se aprecia la introducción de la comunicación y la situación como dos elementos en la definición de liderazgo. Se considera específico por los diferentes creadores que se enfocan en el proceso de liderazgo Hersey, Blanchard y Johnson (1998) debe tomarse en cuenta las siguientes capacidades: “Capacidad de diagnosis (conocer el presente y distinguir lo que pueda pasar luego), capacidad de adaptación (modificación y aplicación de bienes lo cual favorezcan la transformación entre lo real, buscando obtener suficiencia sobre la información (Entender la situación expresarla y persuadir con eficiencia) (p.59). En adelante, según Hersey, Blanchard y Johnson (1998), la definición más sencilla de liderazgo tomando en cuenta las capacidades sería: “el acto de predominar en las acciones de un sujeto o individuos en los esfuerzos para lograr un objetivo en cierta circunstancia” (p. 99).

(...). Es cierto cuando se logra cumplir los objetivos producto del esfuerzo de sus cooperadores; y estos se dejan guiar siempre y cuando su líder cumpla con lo esperado ” (p.57). En este concepto queda claro que el liderazgo no es coercitivo, es influyente, es mutuo y hay un seguimiento al líder, siempre que exista una satisfacción mutua.

Con respecto al liderazgo educativo y sus dimensiones, para el actual análisis se tomaran en cuenta las propuestas por Yukl (2002), y son las siguientes: Establece Dirección, enfocada en la elaboración de una visión compartida,. Desarrolla al personal, incluye actos enfocados al

desarrollo profesional de los individuos, tales como ofrecer soporte individual, estimular el estudio.

Sobre los enfoques teóricos sobre liderazgo, encontramos los siguientes: Teoría de los rasgos, al respecto, Sánchez (1998), esta se origina en el concepto del “gran hombre”, pues viene de la creer de que cada líder tiene sus aspectos peculiares que los distingue del resto; El liderazgo que gira alrededor del comportamiento del líder, surge de las limitaciones que presenta el anterior enfoque, producto de que no se lograba la identificación de los líderes llamados eficaces del resto que no lo son. Surgen otros enfoques nuevos donde lo importante ya no es las características de la persona, es la conducta propia del líder motivo de análisis; Enfoques de contingencia que tiene sus génesis en los estudios universitarios de Ohio y de Michigan, donde se tomaba en cuenta además de la conducta del líder, su eficacia producto de las condiciones de la situación. Estos planteamientos han dado origen a otros modelos como: el de contingencia de Fiedler, (1967) quien asegura que la eficacia de ser líder en una situación favorable y esta va a estar condicionada por las relaciones del líder con el grupo, por la magnitud de la tarea que debe hacer el grupo además de la autoridad de liderazgo al interior del grupo. A partir de las características de tipo personal del líder. Fiedler considera dos maneras de liderazgo: Los que son guiados por el bien de relacionarse con los demás subordinados, y los que se orientan a los deberes, son aquellas cuya preocupación principal es que sus subordinados hagan bien su labor; Tipo “la dirección o la vía al objetivo”, de House y Mitchell (1974). Dicho planteamiento lo más fundamental es incentivar sus aspiraciones de sus subordinados, donde la conducta del líder facilita el desarrollo de los subordinados en búsqueda de metas propias de la organización, si no hay metas claras, según Peiró (1991), en el logro de objetivos, el líder muestra el camino para conseguirlos;, que utilizó como dimensiones: La actitud frente a los deberes y la actitud frente a la relación, el primero alude a las conductas orientadas a especificar la tarea y los roles de cada miembro, y el segundo al empleo de conductas que faciliten la comunicación con los subalternos, además del respaldo necesario. La tercera dimensión surge de los planteamientos de Reddin (1967) donde no hay un modelo muy bueno de liderazgo pues va a depender de la preparación de los propios subordinados producto de la influencia del en el logro de los objetivos que el caso amerita; El modelo de liderazgo transformacional de Bernard Bass, citado por Ortiz (2006) que tiene éxito en el cambio de la

motivación de la persona a partir de una motivación de tipo regular hasta llegar a un compromiso. Este tipo de liderazgo, transformacional, según Burns (1978), el deseo de logro y autodesarrollo, suscitan el crecimiento del equipo empresarial, desarrollando conocimientos bases para la organización, aumento de confianza, sistemáticamente los impulsa desde una postura existencial hasta su crecimiento y desarrollo

Según Sánchez (2001), era utilizado en el sector empresarial encontrándose mencionado a los diferentes productos de las empresas; en cambio en los últimos años, esta variable siempre ha sido usada en el entorno formativo y tiene semejanza peculiar que debe tener los efectos de los distintos procedimientos formativos. En el debate Mundial de “Instrucción a fin de mejorar la educación para todos” se destacó que una formación de estudio debe de llegar a todos los lugares del mundo, sin realizar diferencias o discriminaciones, pero también, debe ser una educación de calidad. Para La verdadera escuela Española, la calidad significa “Grupo de propiedades propias a algo que permitan determinar su valor: Dentro de versión final sobre normas de calidad ISO 9000:2000 tiene como definición “Conjunto de características propias de un (servicio) respeta las condiciones dadas por los consumidores” ; Para Juran, (2004): calidad es "acomodar para el manejo complaciente de las exigencias de los consumidores”; Cabrera y Reyes, (2012), precisan que “Se tiene un concepto de calidad en el cual nos hace ofrecer al consumir los que no busca, sino algo que nunca había pensado y al tenerlo, se sienta satisfecho al ser lo que realmente requería ”. Esto me hace conjeturar que calidad sería más relevante que la circunstancia que un artículo pose para ser puesto a la venta, es garantizar que existen estipulaciones que deben tener un artículo para que sea presentado al mercado y que sean los esperados por los consumidores , pero siempre superando las expectativas y garantizar una gratificación. “La calidad es lo más primordial, el afán de hacer buenas actividades, y conseguir logros y mejorarlos progresivamente”. Si bien, calidad es cumplir con las expectativas de los consumidores sobre un artículo y hacerlo que mejore progresivamente, avanzar y esforzarse para lograr el éxito y hacer mejores cosas.

En relación al servicio y calidad educativa: Una buena calidad educativa guarda relación acerca del entendimiento y su aplicación eficaz en una persona o a un grupo de sujetos, teniendo una concordancia en ello.

Se evidencia en la educación la relación entre tanto el contexto como en el sujeto o individuo, el uso activo de comunicación entre sociedades y valorar lo importante que es para las personas que estén en convivencia para crear un porvenir mejor, Para Senlle y Gutiérrez (2005), “Calidad es seguir una serie de pasos para lograr algo satisfactorio para el usuario. Todo centro de estudios se distingue especialmente por tener en toda la gerencia un procedimiento de mejoramiento en el cual los avances son progresivos” (p.11). Por otra parte, adicionan: “La índole es un espectro de vida, una alteración de ambiente, el afán realizar cosas acertadamente, lograr objetivos trazados y mejorarlos con el tiempo”. Siguiendo con “la condición lo realizan sujetos, que están preparadas, motivadas y entrenadas asignar un conjunto de principios, respetando leyes sociales cuidando su integridad y sobre todo su salud, vivir a base de valores, vivir en pareja, familia y dar educación y orientarlos, por lo tanto deben tener conocimiento básicos como obtener un trabajo y saber desenvolverse de manera sobresaliente y lograr las metas planteadas en su vida. En otras palabras la calidad guardaría relación en obtener competencias necesarias para convivir, cuyo reflejo debe ser en la conducta de las personas.

Sobre las dimensiones de la calidad de los servicios educativos, en el presente estudio se asumen las establecidas por el modelo SERVQUAL: Elementos tangibles: Son aquellas situaciones observables o interactuantes en el servicio que recibe el beneficiario: calidad de la infraestructura, talante de los trabajadores, cantidad y calidad de equipos, etc.; Fiabilidad: habilidad para brindar el servicio al cual desea el beneficiario. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.

Quienes confirman un ordenamiento deben tener talento ,orden y voluntad , para poder brindándoles a los clientes un mejor talento para enfrentar situaciones complejas que representen decisiones primordiales en la administración, como una reacción eficaz y afirmativa enfrentando a cualquier lugar que pase la organización; firmeza , es el impulso de los trabajadores sobre su desempeño, demostrando una buena calidad de un buen servicio educativo.

Finalmente, la teoría que sustenta la segunda variable es la de los principios de calidad de Edwards Deming, fundador en la tesis de calidad total, quien constituye 14 principios a considerarse para obtener una calidad completa, aún éstos permanecen validos en la realidad

y son de cumplimiento necesario para personas que inician un tipo de sociedad, en cualquier nación : 1. Establecer una perseverancia de renovar el producto y servicio, con el objetivo de un ente competitivo, que persista en la industria proporcionando puestos de trabajo. 2. Favorecer un hecho moral diferente pensamiento que el objeto mejore constantemente, un perfil de existencia, una devoción, en el que no haya capacidad para el negativismo y la incompetencia 3. Renunciar a sujetarse de la investigación en concurrencia.

Las compañías no deben de dejarse guiar por el costo del producto, sino en la calidad de mismo. La mala calidad de productos y sobre todo la dudosa procedencia de los mismos pueden generar grandes pérdidas para la empresa, se recomienda establecer un proveedor determinado. La constante mejora de la producción es importante, tener en cuenta que dichos cambios de proceso son continuos 6. Establecer una formación constante junto con un entrenamiento capacitado para los trabajadores dentro del proceso de producción. El jefe debe tener por seguro 7 Imponer el liderazgo, el líder no es el que maltrata a sus trabajadores, sino el que sabe dirigir guía y sobre todo motiva a seguir y superar cualquier obstáculo, involucrándose también en el trabajo para que de manera conjunta logren alcanzar los objetivos propuestos, esto debe ser fundamental en una compañía 8. Para expulsar es preferente que los trabajadores se sientan seguros en su propia compañía y sobre que exista un clima participativo en el cual se comprometan a participar, cuestionar e intervenir sobre el destino de la compañía. Se debe eliminar el temor al cambio, a lanzar interrogantes, a fracasar, se debe de avanzar con motivación hasta alcanzar los objetivos propuestos a futuro 9. La competencia se debe de realizar externamente mas no entre departamentos, y el trabajo debe ser organizado y coherente que permita a la compañía encaminarse por el camino de lograr las metas 10. Eliminar todo tipo de publicidad e invertir dinero en lo que realmente importa como la producción para con ello alcanzar la calidad deseada. 11. La empresa debe enfocarse en tener productos de calidad, y los trabajadores cumplirán su rol a cualquier costo, Si el enfoque de la compañía es en la producción mas no en la calidad esto conllevaría al fracaso. 12. Es importante que la empresa tenga un dirigente que genere condiciones positivas frente a sus trabajadores ya que existirán situaciones en las cuales sus trabajadores cometan errores o se frustren por no realizar bien su trabajo debido a los malos equipos o supervisores deficientes 13. Generará estimulación respecto a la educación la auto mejora del personal, esto guarda relación con el punto 6 ya que se tiene que tener una capacitación permanente para así perfeccionar el conocimiento. A parte de eso el mundo está en

constante cambio y evolución, así como pueden haber nuestros instrumentos, equipos, tecnología, los miembros de la compañía deben de estar en constante actualización referente a los avances tecnológicos y del mundo actual. 14. Las compañías necesitan de un personal decidido y comprometido con un plan de acción transformador en donde pongan todo su empeño en conseguirlo.

Se formula el problema a través de la siguiente interrogante: ¿De qué manera el liderazgo educativo se relaciona con la calidad del servicio que ofrece las instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana, año 2019? Formulada el problema se plantea como problemática específica: ¿Hay relación entre la dimensión Establece dirección con la calidad de servicio de la institución educativa inicial N° 502 – Sullana?; ¿Hay relación entre la dimensión Desarrollo al personal y la calidad de servicio de la institución educativa inicial 502 – Sullana?; ¿Cuál es la Hay relación entre la dimensión Rediseña la organización y la calidad de servicio de la institución educativa inicial 502 – Sullana? y ¿ Hay relación entre la dimensión gestiona la enseñanza - aprendizaje y la calidad de servicio de la institución educativa inicial 502 – Sullana?

La investigación a realizarse se realiza por lo siguiente: En la posición teórica el aprendizaje es significativo ya que permite comprender y establecer las relaciones reales entre las variables liderazgo y la calidad de los servicios educativos. Esta tesis busca colaborar con conocimientos obtenidos de la realidad sobre liderazgo y calidad de los servicios que apoyarían a detallar las cualidades ideales de un jefe, su aptitud de una administración educativa de calidad, así como determinar la relación entre ambas variables y, probablemente, cómo debe organizarse y conducirse la educación con miras a la calidad. En el ámbito funcional, la comunicación es originada y puede ser utilizada con términos preventivos y disciplinarios con sugerencias de participación para cambiar conductas que contribuyan a una buena gestión educativa. Presenta una utilidad metodológica, pues el empleo de los instrumentos de medición, ofrecerán en modo cuantitativa información relevante acerca liderazgo y la calidad de los servicios. Su validez y confiabilidad son un aporte valioso a futuras investigaciones en el rubro gestión institucional, finalmente, presenta una relevancia social las referencias descubiertas a través de la tesis se manifiestan convenientes a los potenciales y favorecer, maestros y directores de la institución educativa en estudio, en cuanto podrían utilizar la indagación como

punto de partida o alusión para aplicar estudios vinculados al tema. Así como empleándolos productos de estudio a manera de opinión y mecanismo de retroalimentación de los procedimientos educativos y pedagógicos

Formulado y justificado el problema a investigar: se plantea como propósito central: Identificar la relación que existe entre el liderazgo educativo con la calidad del servicio que ofrece los centros educativos de grado inicial del cercado de Sullana, año 2019

Como objetivos específicos:

Correlacionar la dimensión Establece Dirección y la calidad de servicio de los Centros Educativos de grado inicial del cercado de Sullana, Correlacionar la dimensión Desarrollo al personal y la calidad de servicio de los Centros Educativos de grado inicial del cercado de Sullana, Correlacionar la dimensión Rediseña la organización y la calidad de servicio de los Centros Educativos de grado inicial del cercado de Sullana y Correlacionar la dimensión Gestionar la enseñanza - aprendizaje y la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

Como una forma de plantear posibles respuestas a la problemática planteada se formula la hipótesis general: El liderazgo educativo guarda relación directamente con la calidad del servicio que ofrece los Centros Educativos de grado inicial del cercado de Sullana, año 2019; y como hipótesis operacionales: La dimensión Establece Dirección tiene una relación directa con la calidad de servicio de los Centros Educativos de grado inicial del cercado de Sullana, La dimensión Desarrolla al personal tiene una relación directa con la calidad de servicio de los Centros Educativos de grado inicial del cercado de Sullana, La dimensión Rediseña la organización tiene una relación directa con la calidad de servicio de los Centros Educativos de grado inicial del cercado de Sullana y La dimensión Gestiona la Enseñanza – Aprendizaje tiene una relación directa con la calidad de servicio de los Centros Educativos de grado inicial del cercado de Sullana

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

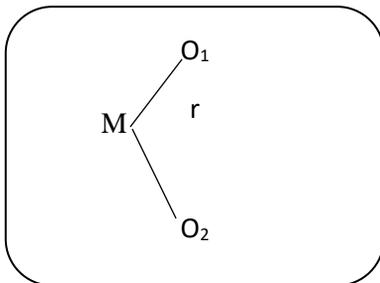
#### 2.1.1. Tipo de investigación

Para Hernández Sampieri (2010) la tesis confirma es no experimental, ya que actualmente se le conoce de una investigación en el que no se ha dispuesto cambiar ,de manera premeditada la variante independiente impidiendo descubrir su resultado.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), este estudio busca confirmar correlaciones para comprobar el valor de vínculo dentro entre dos variables, en un periodo señalado, en este caso, las variables Liderazgo Educativo y Calidad del Servicio con sus correspondientes dimensiones, sin la intención de constituir correspondencia por fundamento , sino con la de crear relaciones prácticas valiosas entre las variables citadas

Presentación esquemática:



Descripción :

M = Muestra de estudio.

O1 = Liderazgo educativo

O2 = Calidad del servicio

r = Coeficiente de correlación entre las variables consideradas en el estudio.

## MATRIZ DE DERIVACIÓN DE INSTRUMENTOS

**Variable: Liderazgo educativo**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
Sujeto que ejerce influencia positiva en los demás dando lugar a que se obtengan buenos aprendizajes en los alumnos" (Robinson, Hohepa, y Lloyd, 2009, p.70	El liderazgo educativo se mide con un instrumento de 18 ítems según las cuatro dimensiones que comprende la variable	<b>D.1: Establece Dirección</b>  Aceptación y compromiso con los objetivos y la mejora del rendimiento.	Construye una visión compartida.  Fomenta la aceptación de objetivos institucionales.  Identifica en la organización una visión enfocada al mejoramiento de aprendizajes.  Provee la participación del docente para lograr metas concretas respecto del aprendizaje del estudiante	1. La visión institucional se elabora teniendo en cuenta las expectativas de todos los actores educativos. 2. La visión se construye de manera participativa. 3. Para elaborar la visión se tiene en cuenta las opiniones de los padres de familia, docentes y otros factores de la comunidad.  4. Los objetivos institucionales son difundidos	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
		<b>D.2: Desarrolla al personal</b> : apoyo reconocimiento y estimulación académica y a la praxis de valores	<p>-Apoyo personal a los docentes e interactúa con docentes y estudiantes.</p> <p>- Establece un ambiente de confianza recíproca en la comunidad escolar.</p> <p>Promueve el desarrollo del liderazgo entre los docentes.</p>	<p>entre la comunidad educativa.</p> <p>5. Los objetivos institucionales se elaboran teniendo en cuenta las necesidades e intereses de la comunidad educativa.</p> <p>6. El director presta atención y apoyo individual a los docentes.</p> <p>7. El director tiene una Interacción permanente y visibilidad con docentes y estudiantes.</p> <p>8. El director promueve un ambiente de confianza mutua y</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Pocas veces</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>

		<p><b>D.3: Rediseña la organización</b> Puesta en práctica de un sistema colaborativo o de establecer relaciones gananciales con el medio.</p>	<p>Construir una cultura colaborativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura la Organización, para hacer posible la mejora de los aprendizajes.</li> <li>- Desarrolla mecanismos de comunicación abierta y efectiva en las decisiones del mejoramiento de la I.E.</li> </ul>	<p>cuidado entre los integrantes de la comunidad escolar.</p> <p>9. El director promueve el desarrollo del liderazgo entre los docentes.</p> <p>10. El director construye una cultura colaborativa.</p> <p>11. Estructura la organización, para hacer posible la mejora de los aprendizajes.</p> <p>12. El director desarrolla mecanismos de comunicación abierta y efectiva en las decisiones de</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Pocas veces</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
--	--	--	--	---	---

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
		<p><b>D4; Gestiona la Enseñanza - aprendizaje</b></p> <p>Tendiente a favorecer las condiciones de trabajo de los docentes.</p>	<p>- Crear una relación productiva con la familia y la comunidad.</p> <p>- Demuestra ser proactivo para conseguir apoyo externo y mejorar el aprendizaje.</p> <p>Destina una dotación de personal.</p> <p>Proveer apoyo técnico a los docentes (Supervisión, evaluación y coordinación)</p> <p>Monitoreo de las practicas docentes y de los aprendizajes.</p>	<p>mejoramiento de su IE.</p> <p>13. El director crea una relación productiva con la familia y la comunidad.</p> <p>14. El director es proactivo para conseguir apoyo externo y mejorar la enseñanza-aprendizaje</p> <p>15. El director asigna profesores a cada una de las áreas considerando sus habilidades y competencias específicas.</p> <p>16. El director implementa sistemas de supervisión y asesoría a los docentes para el</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Pocas veces</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
			<p>Evitar la distracción del personal de lo que no es el centro de su trabajo.</p> <p>Provee modelos y estándares de buenas prácticas educativas.</p>	<p>mejoramiento de las prácticas de enseñanza.</p> <p>17. El director monitorea la efectividad de las prácticas docentes y su impacto en el aprendizaje de los estudiantes.</p> <p>18. El director provee modelos y estándares de buenas prácticas educativas.</p>	

## MATRIZ DE DERIVACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Variable Calidad de servicio

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
Satisfacción de las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad en la que está inmersa una organización educativa (Senlle y Gutiérrez,2005)	La calidad del servicio se mide a través de las cinco dimensiones que comprende la variable	<b>D.1: Elementos tangibles</b>  Parte física percibida por los beneficiarios.	*infraestructura Física.  * Equipamiento.	1. Prestación de servicios según nuevas exigencias tecnológicas.  2- Prestación de servicios con instalaciones y equipamientos en excelente estado.  3- El personal de la institución educativa tiene apariencia limpia y alineada.  4- La institución educativa brinda servicios en ambientes cómodos y limpios.	1.-Nunca 2.-Pocas veces 3.- A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
		<p><b>D.2: Fiabilidad</b> Sin error en los servicios que ofrece.</p>	<p>*Seguridad de educación.</p> <p>*Servicio académico.</p> <p>*Continuidad.</p> <p>*Calidad del servicio.</p>	<p>5-Cuando el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.</p> <p>6- Cuando los estudiantes tienen problemas, el personal de la I.E. muestran interés por ayudarles.</p> <p>7.- El personal administrativo de la I.E. cumple cabalmente con sus funciones.</p> <p>8.- El personal docente de la I. E. cumple cabalmente con el desarrollo de contenidos según lo programado para el año lectivo.</p> <p>9.- El personal de la institución educativa brinda un servicio eficiente desde la primera vez.</p>	<p>1.-Nunca</p> <p>2.-Pocas veces</p> <p>3.- A veces</p> <p>4.-Casi siempre</p> <p>5.-Siempre</p>

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
		<p><b>D.3: Capacidad de respuesta.</b></p> <p>Rapidez oportunidad hacer frente a situaciones difíciles para tomar decisiones en la institución,</p>	<p>*Comunicación.</p> <p>*Disposición de apoyo.</p> <p>*.Retroalimentación.</p>	<p>10.- El personal docente de la I.E. comunica oportunamente cuando concluirán determinadas acciones educativas.</p> <p>11.- El personal docente de la I.E. siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes que presentan problemas de aprendizajes.</p> <p>12.- Los servicios solicitados al personal administrativo son cumplidos en forma eficiente y puntual.</p> <p>13.- El personal de la institución siempre se encuentra disponible para atenderle.</p>	<p>1.-Nunca 2.-Pocas veces 3.- A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
		<p><b>D.4: Seguridad o garantía.</b></p>	<p>* Confianza y seguridad.</p> <p>*Empleos de las TICs y cortesía.</p> <p>*Nivel de docentes.</p>	<p>14.-El comportamiento del personal de la I.E. inspira confianza y seguridad.</p> <p>15.- La institución educativa hace uso de las tecnologías de la información y comunicación en los servicios que brinda.</p> <p>16.- En la I.E.se observa una comunicación fluida que genera confianza seguridad y cortesía entre sus miembros.</p>	<p>1.-Nunca</p> <p>2.-Pocas veces</p> <p>3.- A veces</p> <p>4.-Casi siempre</p> <p>5.-Siempre</p>
		<p><b>D.5: Empatía. -</b></p>	<p>Atención personalizada.</p> <p>Conocimiento de necesidades.</p> <p>Horario de atención.</p>	<p>17.- La I.E. brinda las condiciones necesarias para que los alumnos aprendan a construir su propio aprendizaje</p> <p>18.- La institución demuestra que la</p>	

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
				<p>interacción entre el alumno, profesores y padres de familia es más importante que otros factores.</p> <p>19.- La institución cuenta con personal entusiasta, empático.</p> <p>20Comprensión en lo necesitan los beneficiarios.</p>	<p>1.-Nunca 2.-Pocas veces 3.- A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

Para Jany (1994; p. 48), la población de estudio es “grupo total de los componentes los cuales describe la indagación.” En este caso la población la conforman 28 Maestras de la I.E.I N° 502 y N° 345 - Sullana, período 2019 así:

**Tabla 1. Distribución de la población de estudio**

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	f	%
N° 502	22	78
N° 345	6	22
Total	28	100

Elaboración propia.

### 2.2.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El muestrario es un sub conjunto de piezas que permite concernir a ese grupo descrito propio el que indicamos pueblo” (p. 207)

Al realizar la aplicación de preparación se estimó al 100% de los habitantes de aplicación así mismo se realizó un trabajo utilizando al total de la población o tipo censo

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Variable	Técnica	Instrumentos	Fuente
Liderazgo educativo	Encuesta	Cuestionario	Personal docente
Calidad del servicio	Encuesta	Cuestionario	Personal docente

## **Cuestionario sobre Liderazgo educativo**

Teniendo en cuenta esta herramienta, estandarizado acondicionado por la investigadora, donde me facilito medir el nivel de liderazgo sobre los Dimensiones consideradas en el estudio a través de 22 ítems. Esta asume tres niveles:

<b>NIVELES</b>	<b>%</b>	<b>PUNTAJES</b>
Malo	25	64 - 72
Regular	25	73 - 81
Bueno	25	82 - 90
Muy bueno	25	91 - 100

Con respecto a la validación, se hizo mediante el juicio de expertos contando con el apoyo del Dr. Mario Briones quien validó los instrumentos según lo establecido por la Universidad Cesar Vallejo..

La confiabilidad se determinó a través del Alfa de Cronbach aplicando para ello el instrumento piloto a 5 profesores cuyo resultado fue de 0,9 , es decir se alcanzó la confiabilidad deseada en ambos instrumentos

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Cuestionario de la variable Liderazgo:	0,908
Cuestionario de la variable Calidad del servicio:	0,947

### **2.4. Procedimiento**

Recogidos los datos, se organizaron y presentaron estadísticamente que permitieron la formulación de conclusiones y recomendaciones respectivas.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Se hizo en forma descriptiva e inferencial de acuerdo a los objetivos de investigación empleando Excel y el software SPSS v.20..

## **2.6. Aspectos éticos**

### **El principio de Beneficencia:**

Que significa crear bien una actividad y hacer el bien a otros mediante un trabajo bien hecho para que los encuestados que participen y se beneficien con los resultados de la investigación.

### **El principio de justicia:**

Cuando se inicia con un trato amable justa, brindándoles privacidad, por lo tanto a los encuestados que participen en la investigación serán tratados con confianza al principio y después de su colaboración . , así mismo nuestra búsqueda alcanzada de los integrantes será mediante su deseo para participar libremente.

### **El Respeto:**

Implica apreciar a las personas, respetar su superioridad y medita su decencia. La obediencia se refugia constantemente a la realidad.

### **El principio de autonomía:**

Inicialmente está vigente mientras todo el desarrollo del estudio ya que se va a proveer al preciso y adecuada determinación que implique a la principal fidelidad del proceso de dicha propuesta de búsqueda.

### III. RESULTADOS

#### Datos para el objetivo general

Determinar la relación que existe entre el liderazgo educativo con la calidad del servicio que ofrece las I.E.I del cercado de Sullana, año 2019

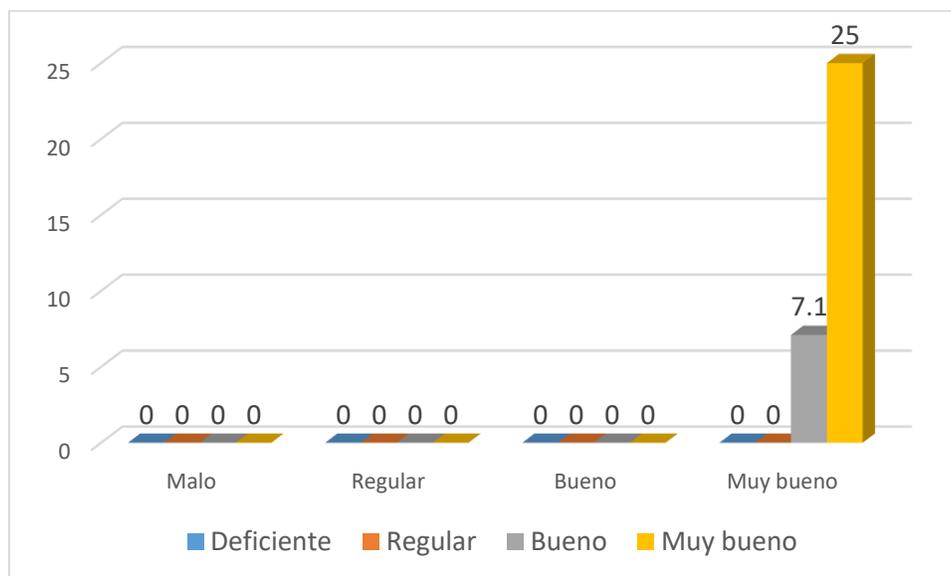
**Tabla 2 .Datos de las variables liderazgo educativo y la calidad de servicio**

		Calidad del servicio educativo									
		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Liderazgo educativo	Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Bueno	0	0,0	0	0,0	19	67,9	2	7,1	21	75,0
	Muy bueno	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	25,0	7	25,0
	Total	0	0,0%	0	0,0	19	67,9	9	32,1	28	100,0

Fuente: Cuestionarios sobre liderazgo educativo y la calidad del servicio aplicados a las docentes del nivel inicial del cercado de Sullana

Elaboración propia

**Figura 1: Datos de las variables liderazgo educativo y la calidad del servicio**



### Interpretación

Dichos antecedentes que se encuentran en la tabla N° 2 permite observar que al comparar los resultados de las variables, existe un 25% que califica como muy bueno el liderazgo educativo y el 32,1% que valora la calidad del servicio también como muy bueno, coincidiendo en un 25%, en el nivel muy bueno, en ambas variables, mientras el liderazgo educativo es calificado por el 75% como bueno, de éstos el 67, 9% lo califica como bueno el servicio educativo.

Esto nos hace ver que hay buena percepción de las variables estudiadas, y a la vez se nota la presencia de buena relación entre las mismas

### Contrastación de hipótesis general

**Hi:** El liderazgo educativo tiene una relación directa con la calidad del servicio que ofrece las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana, año 2019

**Ho:** El liderazgo educativo no tiene una relación directa con la calidad del servicio que ofrece las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana, año 2019

**Tabla 3. Correlaciones: Liderazgo educativo y Calidad educativa**

		LidEduca	CaliEdu
Rho de Spearman	LidEduca	1,000	,958**
	$r_s$	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	28	28
	CaliEdu	,958**	1,000
	$r_s$	,000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	28	28

\*\* . La correl. Signific. nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

Como deja ver la Tabla 3 el Rho de Spearman nos da un valor de 0,958\*\* que significa una correlación alta con una Sig., bilateral 0,000, lo que indica que el p\_valor <0,01, que permite afirmar que el liderazgo educativo está significativamente asociado con la calidad educativa, indicando que en la medida que está presenta una variable, también muy cerca está la otra, lo que permite la aceptación de la hipótesis de investigación

### Datos para el objetivo específico 1

Establecer la relación entre la dimensión Establece Dirección y la calidad de servicio de las I.E.I del cercado de Sullana

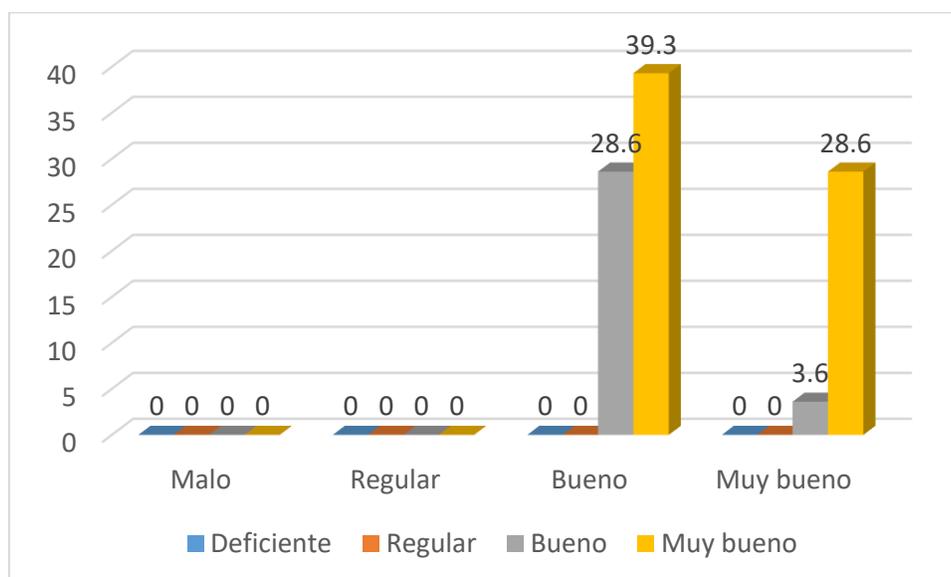
**Tabla 4. Datos de la dimensión Establece Dirección y la calidad de servicio**

		Calidad del servicio educativo									
		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Establece Dirección	Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Bueno	0	0,0	0	0,0	8	28,6	1	3,6	9	32,1
	Muy bueno	0	0,0	0	0,0	11	39,3	8	28,6	19	67,9
	Total	0	0,0	0	0,0	19	67,9	9	32,1	28	100,0

Fuente: Cuestionarios sobre liderazgo educativo y la calidad del servicio aplicados a las docentes del nivel inicial del cercado de Sullana

Elaboración propia

**Figura 2: Datos de la dimensión Establece Dirección y la calidad de servicio**



## Interpretación

Los datos que se presentan en la tabla 4 permite observar que al comparar los resultados de las variables, existe un 67,9% que califica como muy bueno la dimensión Establece dirección y el 32,1% que valora la calidad del servicio también como muy bueno, coincidiendo en un 28,6%, en el nivel muy bueno, en ambas variables, mientras la dimensión establece dirección es calificada por el 32,1% como buena, de éstos el 28.6% de éstos califica como bueno el servicio educativo.

Esto nos hace ver que hay buena percepción sobre la dimensión Establece dirección y la variable calidad del servicio educativo y a la vez se nota la presencia de buena relación entre las mismas

### Contrastación de hipótesis específica 1

Hi: La dimensión Establece Dirección tiene una relación directa con la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

Ho: La dimensión Establece Dirección no tiene una relación directa con la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

**Tabla 5. Correlaciones: Establece Dirección y la calidad de servicio**

			Establece dirección	Calidad Educativa
Rho de Spearman	Establece dirección	$r_s$	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Calidad Educativa	$r_s$	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

\*\* . La correl. Signific. nivel 0,01 (2 colas).

## Interpretación

Como deja ver la Tabla 5 el Rho de Spearman nos da un valor de 0,721\*\* que significa una correlación alta con una Sig., bilateral 0,000, lo que indica que el p\_valor <0,01, que permite afirmar que la dimensión Establece dirección está significativamente asociada con la calidad educativa, indicando que en la medida que está presenta una variable, también muy cerca está la otra, lo que permite la aceptación de la hipótesis de investigación.

## Datos para el objetivo específico 2

Identificar la relación entre la dimensión Desarrollo al personal y la calidad de servicio de las I.E.I del cercado de Sullana,

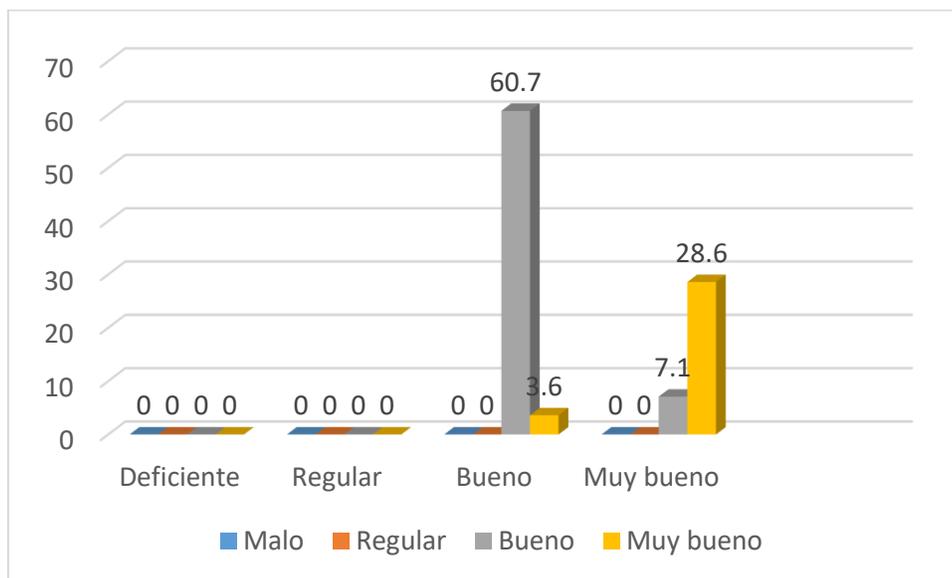
**Tabla 6. Datos de la dimensión Desarrollo al personal y la calidad de servicio**

		Calidad del servicio educativo									
		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Desarrollo al personal	Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Bueno	0	0,0	0	0,0	17	60,7	1	3,6	18	64,3
	Muy bueno	0	0,0	0	0,0	2	7,1	8	28,6	10	35,7
	Total	0	0,0	0	0,0	19	67,9	9	32,1	28	100,0

Fuente: Cuestionarios sobre liderazgo educativo y la calidad del servicio aplicados a las docentes del nivel inicial del cercado de Sullana

Elaboración propia

**Figura 3: Datos de la dimensión Desarrollo al personal y la calidad de servicio**



**Interpretación**

La tabla 6 permite observar que al comparar los resultados de las variables, existe un 35,7% que califica como muy bueno la dimensión Desarrolla al personal y el 32,1% que valora la calidad del servicio también como muy bueno, coincidiendo en un 28,6%, en el nivel muy bueno, en ambas situaciones, mientras la dimensión desarrollo personal es calificada por el 64,3% como buena, de éstos el 60,7% de éstos califica como bueno el servicio educativo.

Esto nos hace ver que hay buena percepción sobre la dimensión Desarrollo al personal y la variable calidad del servicio educativo y a la vez se nota la presencia de buena relación entre las mismas

## Contrastación de hipótesis específica 2

i: La dimensión Desarrolla al personal tiene una relación directa con la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

Ho: La dimensión Desarrolla al personal no tiene una relación directa con la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

**Tabla 7. Correlaciones: Desarrollo al personal y la calidad de servicio**

			Desarrollo al personal	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Desarrollo al personal	$r_s$	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	28	28
	Calidad del servicio	$r_s$	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	28	28

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

### Interpretación

Como se observa en la Tabla 7 el Rho de Spearman nos da un valor de 0,556\*\* que significa una correlación alta con una Sig., bilateral 0,002, lo que indica que el p\_valor <0,01, que permite afirmar que la dimensión Desarrollo al personal está significativamente asociada con la calidad educativa, indicando que en la medida que está presenta una variable, también muy cerca está la otra, lo que permite la aceptación de la hipótesis de investigación.

### Datos para el objetivo específico 3

Establecer la relación entre la dimensión Rediseña la organización y la calidad de servicio de las I.E.I del cercado de Sullana.

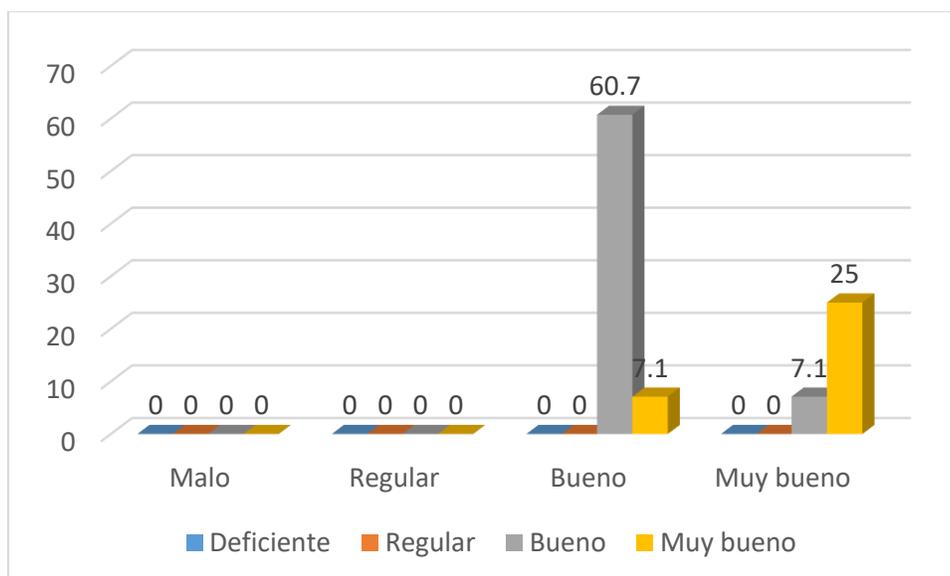
**Tabla 8. Datos de la dimensión Rediseña la organización y la calidad de servicio**

		Calidad del servicio educativo									
		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Rediseña la organización	Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Bueno	0	0,0	0	0,0	17	60,7	2	7,1	19	67,9
	Muy bueno	0	0,0	0	0,0	2	7,1	7	25,0	9	32,1
	Total	0	0,0	0	0,0	19	67,9	9	32,1	28	100,0

Fuente: Cuestionarios sobre liderazgo educativo y la calidad del servicio aplicados a las docentes del nivel inicial del cercado de Sullana

Elaboración propia

**Figura 4: Datos de la dimensión Rediseña la organización y la calidad de servicio**



## Interpretación

La tabla 8 permite observar que al comparar los resultados de las variables, existe un 32,1% que califica como muy bueno la dimensión Rediseña la organización y el 32,1% que valora la calidad del servicio también como muy bueno, coincidiendo en un 25%, en el nivel muy bueno, en ambas situaciones, mientras la dimensión Rediseña la organización es calificada por el 67,9% como buena, de éstos el 60,7% de éstos califica como bueno el servicio educativo.

Esto nos hace ver que hay buena percepción sobre la dimensión Rediseña la organización y la variable calidad del servicio educativo y a la vez se nota la presencia de buena relación entre las mismas

### Contrastación de hipótesis específica 3

Hi: La dimensión Rediseña la organización tiene una relación directa con la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

Ho: La dimensión Rediseña la organización no tiene una relación directa con la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

**Tabla 9. Correlaciones: Rediseña la organización y la calidad de servicio**

			Rediseña la organización	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Rediseña la organización	$r_s$	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Calidad del servicio	$r_s$	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

\*\* . La correl. Signific. nivel 0,01 (2 colas).

## Interpretación

Según la Tabla 9 el Rho de Spearman nos da un valor de 0,700\*\* que significa una correlación alta con una Sig., bilateral 0,000, lo que indica que el p\_valor <0,01, que permite afirmar que la dimensión Rediseña la organización está significativamente asociada con la calidad educativa, indicando que en la medida que está presenta una variable, también muy cerca está la otra, lo que permite la aceptación de la hipótesis de investigación.

## Datos para el objetivo específico 4

Identificar la relación entre la gestiona la enseñanza - aprendizaje y la calidad de servicio de las I.E.I del cercado de Sullana

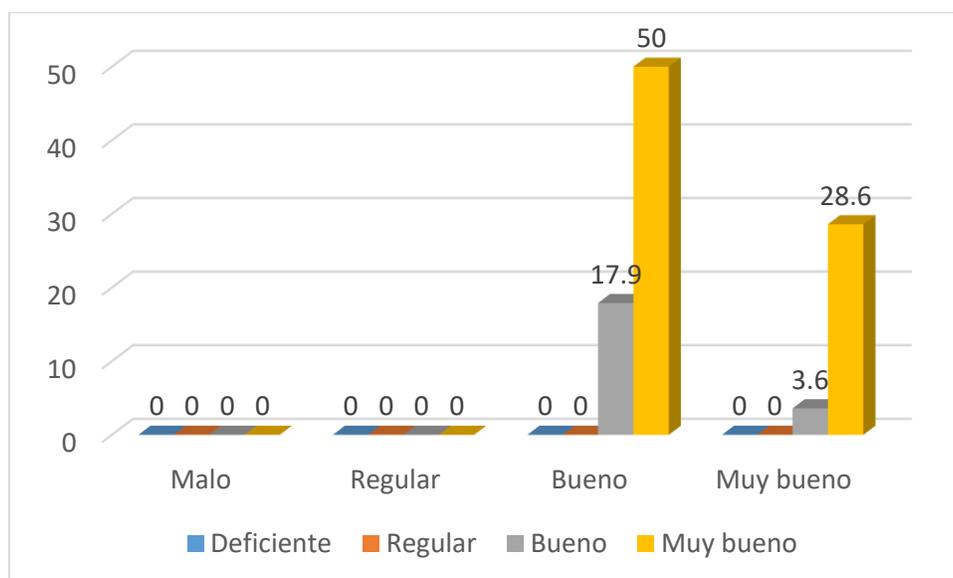
**Tabla 10 Datos de la dimensión gestiona la enseñanza - aprendizaje y la calidad de servicio**

		Calidad del servicio educativo									
		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestiona la enseñanza - aprendizaje	Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Bueno	0	0,0	0	0,0	5	17,9	1	3,6	6	21,4
	Muy bueno	0	0,0	0	0,0	14	50,0	8	28,6	22	78,6
	Total	0	0,0	0	0,0	19	67,9	9	32,1	28	100,0

Fuente: Cuestionarios sobre liderazgo educativo y la calidad del servicio aplicados a las docentes del nivel inicial del cercado de Sullana

Elaboración propia

**Figura 5 : Datos de la dimensión gestiona la enseñanza - aprendizaje y la calidad de servicio**



### Interpretación

Según 9} la tabla 10 se observa que al comparar los resultados de las variables, existe un 78,6% que califica como muy bueno la dimensión Gestiona la enseñanza - aprendizaje y el 28,6% que valora la calidad del servicio también como muy bueno, coincidiendo en un 28,6%, en el nivel muy bueno, en ambas situaciones, mientras la dimensión Gestiona el aprendizaje es calificada por el 21,49% como buena, de éstos el 17,9% de éstos califica como bueno el servicio educativo.

Esto nos hace ver que hay buena percepción sobre la dimensión Gestiona la enseñanza aprendizaje y la variable calidad del servicio educativo y a la vez se nota la presencia de buena relación entre las mismas

#### Contrastación de hipótesis específica 4

Hi: La dimensión Gestiona la Enseñanza – Aprendizaje se relaciona directamente con la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

Ho: La dimensión Gestiona la Enseñanza – Aprendizaje no se relaciona directamente con la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

**Tabla 11 Correlaciones: Dimensión gestiona la enseñanza - aprendizaje y la calidad de servicio**

			Gestiona la enseñanza	Calidad educativa
Rho de Spearman	Gestiona la enseñanza	$r_s$	1,000	,415*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	28	28
	CaliEdu	$r_s$	,415*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	28	28

\*\* . La correl. Signific. nivel 0,05 (2 colas).

#### Interpretación

Como deja ver la Tabla 11 el Rho de Spearman nos da un valor de 0,415\*\* que significa una correlación alta con una Sig., bilateral 0,028 lo que indica que el p\_valor >0,01, por lo tanto no hay significatividad, lo que permite afirmar que la dimensión Gestiona la enseñanza no está asociada con la calidad educativa, indicando que en la medida que está presente una variable, también alejada de está la otra, lo que permite la aceptación de la hipótesis nula.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Dicho estudio del liderazgo educativo y calidad de servicio en las instituciones del nivel inicial del cercado de Sullana, se presenta lo siguiente:

Con respecto al objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo educativo con la calidad del servicio que ofrece las I.E.I del cercado de Sullana, año 2019

Dentro de las teorías sobre Liderazgo Educativo, tenemos la de Bernard Bass sobre liderazgo transformacional de citado por Ortiz (2006) que tiene éxito en el cambio de la motivación de la persona a partir de una motivación de tipo regular hasta llegar a un compromiso. Este tipo de liderazgo, transformacional, según Burns(1978), desarrolla compromiso de logro y autodesarrollo de los subordinados, motivando al crecimiento los grupos y organizaciones, desarrollan conocimientos bases para la organización, aumento de confianza, sistemáticamente los impulsa desde una postura existencial hasta su crecimiento y desarrollo; por el lado de la Calidad de los servicios, la teoría que la sustenta es la de los principios de calidad de Edwards Deming, quien establece 14 principios que se debe seguir para tener éxito, se encuentra en la actualidad vigentes para cualquier compañía que busca emprender destacando para el presente estudio: El principio de ejercer el liderazgo, de debería ser tomado como la persona que exige, o castiga a sus empleadores sino el que dirige y sobre todo ayuda e incita a seguir superándose manteniéndose enfocado en las metas futuras ; descartar las vallas que despoja a los docentes de sentirse orgullosas de su labor . Por lo general los seres humanos no cometemos fallas por voluntad, cuando una persona ingresa a trabajar por primera vez desea hacer su trabajo de la mejor manera pero al no lograrlo se va desmotivando. Esos defectos son ocasionados por agrupaciones, deficientes inspectores desconocedores de su labor o no competentes, elementos y utilitarios obsoleto, etc.; Motivar la pedagogía y el auto mejoramiento en la organización personal y proceder para lograr una buena transformación. Las compañías requieren de trabajadores decidido e involucrados con un proyecto de acción transformador en donde pongan todo su empeño en conseguirlo.

En la tabla 1, se observa que del total de unidades encuestadas conformadas por las docentes del grado inicial en Sullana, 7 (25%) califica como muy bueno el liderazgo educativo y 9 (32,1%) que valora como muy bueno la calidad del servicio que ofrece el centro educativo

ambas variables convergen en número de 7 (25%), en el nivel muy bueno, mientras el liderazgo educativo es calificado por 21(75% ) como bueno, de éstos el 9 (67, 9%) lo califica como bueno el servicio educativo

En conclusión, con los resultados obtenidos de Spearman, cuyos resultados fueron de 0,958 con una  $\rho$  y Sig. Bilateral de 0,000, concluyendo que existe una correlación significativa, lo conlleva a que la hipótesis la cual afirma que el liderazgo educativo tiene relación directa con la calidad del servicio que ofrece las I.E.I del nivel inicial del cercado de Sullana, año 2019.

Al respecto, Flores (2015), encontró una relación significativa entre la variable liderazgo y el aprendizaje, lo que permitió concluir que hay mejoras en el rendimiento académico de los estudiantes.

En la tabla 3, se observa que del total de unidades encuestadas conformadas por las docentes del grado de inicial de Sullana, 19 ( 67,9% ) califica como muy bueno la dimensión Establece dirección y 9 (32,1%) valora como muy bueno la calidad del servicio que ofrece el centro educativo, 8 (28,6), tanto la calidad del servicio como la dimensión establece dirección convergen en el nivel muy bueno, por otro lado esta es calificada por 9 (32,1%) como buena, de éstos 8 (28.6%) de éstos califica como bueno el servicio educativo.

Finalmente, los resultados que se obtuvieron en el coeficiente de Spearman, presentó valores de 0,721 con una  $\rho$  y Sig. Bilateral de 0,000, concluyendo que existe una correlación implicando aceptar la hipótesis que afirma La dimensión Establece Dirección se relaciona directamente con la calidad de servicio de los Centros Educativos de Grado Inicial del cercado de Sullana. Estos hallazgos coinciden con el estudio de Albán (2017) quien al utilizar la prueba de Spearman, encontró una correlación positiva con un valor  $P= 0,000$  menor al de  $P= 0,005$ , es decir se encontró una relación significativa lo que permitió concluir que el liderazgo educativo guarda relación con el comportamiento organizacional en las I.E.E del Nivel Inicial, de la Red N° 3, UGEL 05 San Juan de Lurigancho – 2017., los resultados coinciden con los de Valencia al encontrar una relación significativa concluyendo que la gestión educativa se relaciona significativamente con el liderazgo de los directores de las instituciones educativas del nivel de educación inicial de la Red N° 09 Ate Vitarte – 2016. Dichos resultados no guardan relación

Alfaro y Mendoza (2018) al afirmar que afirmando que La Gerencia Institucional y la Calidad de servicio Educativo no están relacionadas linealmente.

Con relación a las metas propuestas. Observar el interés relativo entre la dimensión Desarrollo al personal y la calidad de servicio de los Centros Educativos de grado inicial cercado de Sullana, según, Leith Wood et al., (2006), esta dimensión incluye labores dirigidas al desarrollo profesional del personal del centro, tales como dar apoyo individualizado y reconocimiento, fomentar la estimulación intelectual, y modelar conductas y valores.

En la tabla 5, se observa que del total de unidades encuestadas el 10 (35,7%) califica como muy bueno la dimensión Desarrolla al personal y 9 (32,1%) valora positivamente la calidad del servicio, 8 (28,6%) tanto la calidad del servicio como la dimensión establece Desarrollo al personal convergen en el nivel muy bueno en ambas situaciones, mientras la dimensión establece dirección es calificada por el 64,3% como buena, de éstos el 60,7% de éstos califica como bueno el servicio educativo.

Finalmente, el  $r$  Spearman es de 0,556 con una  $y$  Sig. Bilateral de 0,002, concluyendo que existe una correlación importante, dando lugar a que se acepte la hipótesis que afirma que La dimensión Desarrollo personal se relaciona directamente con la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

En relación al objetivo específico establecer la relación entre la dimensión Rediseña la organización y la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana, en la tabla 7, se observa que del total de unidades encuestadas conformadas por las docentes del nivel inicial del cercado de Sullana, 9 (32,1%) califica como muy bueno la dimensión Rediseña la organización y 7 (25%) valora como muy bueno la calidad del servicio que brinda la institución, 7 (25%) tanto la calidad del servicio como la dimensión establece Desarrollo al personal convergen en el nivel muy bueno en ambas situaciones, mientras la dimensión Rediseña la organización es calificada por 19 (67,9%) como buena, de éstos 17 (60,7%) califica como bueno el servicio educativo.

Finalmente, el  $r$  de Spearman, arrojo valores de: correlación de 0,700 con una  $y$  Sig. Bilateral de 0,000, , lo que implica que la hipótesis planteada se acepta que afirma que La dimensión Rediseña la organización se relaciona directamente con la calidad de servicio de las Instituciones

educativas del nivel inicial del cercado de Sullana. Los resultados coinciden con los Valencia (2016) al concluir que la gestión educativa se relaciona significativamente con el liderazgo de los directores de las instituciones educativas del nivel de educación inicial de la Red N° 09 Ate Vitarte – 2016.

En relación al objetivo específico Identificar la relación entre la gestión la enseñanza - aprendizaje y la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana, en la tabla 9, se observa que del total de unidades encuestadas conformadas por las docentes del nivel inicial del cercado de Sullana, 22 (78,6%) califica como muy bueno la dimensión Gestiona la enseñanza aprendizaje y 8 (28,6%) valora como muy bueno la calidad del servicio que brinda la institución, 8 (28,6%) tanto la calidad del servicio como la dimensión establece Desarrollo al personal convergen en el nivel muy bueno en ambas situaciones, mientras la dimensión Gestiona la enseñanza aprendizaje es calificada por 6 (21,4%) como buena, de éstos 5 (17,9%) califica como bueno el servicio educativo

Finalmente, el  $r$  de Spearman, presenta una correlación de 0,415 con una  $y$  Sig. Bilateral de 0,028, dando lugar a que se acepte la hipótesis nula que afirma que La dimensión Gestiona la Enseñanza – Aprendizaje no se relaciona directamente con la calidad de servicio de las Instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana

## V. CONCLUSIONES

Posteriormente de haber elaborado el procesamiento e interpretación de dichos antecedentes y considerando el propósito planteado en la discusión de los resultados se concluye que:

1. El liderazgo educativo guarda relación directa con la calidad del servicio que ofrece las I.E.I del cercado de Sullana, año 2019, pues ambas variables convergen entre los valores muy bueno y bueno. Esta afirmación se corrobora, con el coeficiente de correlación que presenta un valor de 0,958 y una significatividad de 0,000, lo que significa que el p\_valor <0,01.
2. La dimensión Establece Dirección guarda relación directa con la calidad del servicio que ofrece las I.E.I del cercado de Sullana, año 2019, ya que ambas variables convergen entre los valores muy bueno y bueno. El mismo comportamiento se observa en el coeficiente de correlación que presenta un valor de 0,721 y una significatividad de 0,000, lo que significa que el p\_valor <0,01.
3. La dimensión Desarrollo al personal guarda relación directa con la calidad del servicio que ofrece las I.E.I del cercado de Sullana, año 2019, ya que ambas variables convergen en los valores muy bueno y bueno. Este comportamiento se reafirma en la correlación que presenta un valor de 0,556 y una significatividad de 0,000, lo que significa que el p\_valor <0,01
4. La dimensión Rediseña la organización guarda relación directa con la calidad del servicio que ofrece las I.E.I del cercado de Sullana, año 2019 ya que también ambas variables convergen en los valores muy bueno y además la correlación presenta un valor de 0,700 y una significatividad de 0,000, lo que significa que el p\_valor <0,01
5. La dimensión gestiona la enseñanza - aprendizaje no guarda relación directa con la calidad del servicio que ofrece las I.E.I del cercado de Sullana, año 2019, ya que ambas variables no convergen en los valores considerados. Además el coeficiente de correlación presenta un valor de 0,415 y una significatividad de 0,028, lo que significa que el p valor >0,01

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Es necesario, que los directores desarrollen un liderazgo transformacional promoviendo la participación de todos sus trabajadores, administrativo y de servicio de las I.E.I del mercado de Sullana, en la Realización de reglamentos institucionales vinculados con la administración y servicio educativo.
- El cuerpo jerárquico de las I.E.I del mercado de Sullana deben propender la admiración, respeto y confianza del personal a su cargo como una forma de que se identifiquen con ellos y constituyan ejemplos dignos de imitar
- El cuerpo jerárquico de las I.E.I del mercado de Sullana deben establecer canales de comunicación que motiven a su personal establecer relaciones laborales de tipo horizontal.
- Es necesario que el cuerpo jerárquico de las I.E.I del mercado de Sullana realice acciones de acompañamiento y monitoreo a su personal docente como una forma de asegurar una buena calidad de los servicios.

## VII. REFERENCIAS

### Referencias

- Aguerrondo, I. (2013). *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*. Washington. DC: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Alban, R. (2013). *Liderazgo educativo y comportamiento organizacional en los centros educativos de inicial, de la Red N° 3, UGEL 05 San Juan de Lurigancho. (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional de Trujillo.
- Alfaro, L., & Mendoza, M. (2018). *Relación entre gerencia institucional y calidad de servicio en el centro educativo N° 80014 Juan Pablo II de la Ciudad de Trujillo. (Tesis de Maestría)*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Avolio, B., Bass, B., & Jung, D. (1999). Reexaminando los componentes del liderazgo transicional y transaccional usando el Cuestionario de Liderazgo Multifactor. *Revista de Psicología Ocupacional y Organizacional*, 72, 4; 441-462.
- Bass, B. M. (2000). El futuro del liderazgo en las organizaciones que aprenden en Liderazgo y organizaciones que aprenden(III Congreso Internacional sobre Dirección de Centros Educativos). *ICE de la Universidad de Deusto*, 331-361.
- Bolívar, A. (2010). El liderazgo educativo y su papel en la mejora: una revisión actual de sus posibilidades y limitaciones. *Revista Psicoperspectivas: individuo y sociedad*, 9, 2; 9-33.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación de las Ciencias Sociales*. recuperado de <https://slidedoc.es/cazau-2006-capitulos-1-y-2-pdf>.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mac Graw – Hill. .
- Covey, R. S. (2005). *De la efectividad a la grandeza. (Gemma Andújar, Beatriz Bueno, Genis Sánchez Barberán y Lucas Vermal, Trads.)*. Recuperado de [http://visionempresarialhn.com/librospdf/El\\_8%C2%BA\\_Habito.pdf](http://visionempresarialhn.com/librospdf/El_8%C2%BA_Habito.pdf).
- Deming, E. (2005). *Fuera de la crisis*. Colombia: Editorial Norma.
- Fiedler, F. (1967). *Teoría de la efectividad del liderazgo*. New York: Mc Graw-Hill.
- Flores, R. (2015). *El liderazgo de los equipos directivos y el impacto en resultados de los aprendizajes. Un estudio de liderazgo educativo en la VI y VII Regiones de Chile*. Recueroado de <http://hdl.handle.net/10481/41231>.

- Hernández, R., Fernández, S., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*,. México: Mc Graw- Hill.
- Hersey, P., Blanchard, K., & Johnson, D. (1998). *Administración del comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice hall editores.
- Huici, C., & et al. (2012). *Psicología de los grupo*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Mendoza, M., & Ortiz, C. (2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista Facultad de ciencias económicas*, 14, 2-3.
- Palacios, J. (2013). *Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Reddin, W. J. (1983). *Efectividad gerencial y estilo. Individuo o Situación (Tesis Doctoral)*. E.U.A: Brunswick Business Schoo.
- Rivas, M. (2003). *La innovación educativa*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Robinson, V. (2007). Liderazgo escolar y resultados de los estudiantes: identificar qué funciona y por qué. *ACEL*, 41, 1-28.
- Salazar, M. A. (2006). El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden? *Revista UNI*, 1, 1-2.
- Tannenbaum, R., Weschler, I., & Massarik, F. (1961). *Liderazgo y organización: un enfoque conductual*. Nueva York: McGraw Hill.
- Valencia, P. (2016). *La Gestión Educativa y su relación con el liderazgo de los directores en las instituciones educativas iniciales de la Red N° 09 Ate Vitarte – 2016. ( tesis de Maestría*. Lima: UNE “Enrique Guzmán y Valle.
- Vega, C., & Zavala , G. (2004). *Adaptación del cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ forma 5x corta) (Tesis para obtener título profesional de Psicólogo)*. Chile: Universidad de Chile.
- Yukl, G. (1989). *Liderazgo en las organizaciones*. Acantilados de Englewoods: Prentice Hall.

## ANEXOS

### Cuestionario sobre Liderazgo Educativo

#### Estimado personal docente/administrativo

Este cuestionario se refiere a las percepciones que usted tiene sobre el liderazgo que se presenta su I.E. No hay respuestas que se puedan considerar mejores o peores.

Las respuestas son totalmente anónimas y se analizará la información de tal modo que ninguna persona quedará identificada, ya que las valoraciones serán siempre globales.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Las siguientes páginas contienen los ítems del cuestionario. Elija solamente una respuesta de las cinco posibilidades que le ofrecemos, rodeándola con un círculo.

Posibilidades:

Nunca= 1

Pocas Veces = 2

A veces =3

Casi siempre =4

Siempre =5

Nº	ÍTEMS	Posibilidades				
<b>Establece Dirección</b>						
1	La visión institucional se elabora teniendo en cuenta las expectativas de todos los actores educativos.	1	2	3	4	5
2	La visión se construye de manera participativa	1	2	3	4	5
3	Para elaborar La visión se tiene en cuenta las opiniones de los padres de familia, docentes y otros factores de la comunidad.	1	2	3	4	5
4	Los objetivos instituciones son difundidos entre la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
5	Los objetivos instituciones se elaboran teniendo en cuenta las necesidades e intereses de la comunidad educativa.					
<b>Desarrolla al personal</b>						
6	El director presta atención y apoyo individual a los docentes	1	2	3	4	5
7	El director tiene una Interacción permanente y visibilidad con docentes y estudiantes	1	2	3	4	5
8	El director promueve un ambiente de confianza mutua y cuidado entre los integrantes de la comunidad escolar	1	2	3	4	5
9	El director promueve el desarrollo de liderazgo entre los docentes.	1	2	3	4	5

<b>Rediseña la organización</b>		1	2	3	4	5
10	El director construye una cultura colaborativa	1	2	3	4	5
11	Estructura la organización, para hacer posible la mejora de los aprendizajes	1	2	3	4	5
12	El director desarrolla mecanismos de comunicación abierta y efectiva en las decisiones de mejoramiento de su IE	1	2	3	4	5
13	El director crea una relación pro-activa con la familia y la comunidad	1	2	3	4	5
14	El director es pro-activo para conseguir apoyo externo y mejorar la enseñanza-aprendizaje					
<b>Gestiona la Enseñanza -aprendizaje</b>						
15	El director asigna profesores a cada una de las áreas considerando sus habilidades y competencias específicas	1	2	3	4	5
16	El director implementa sistemas de supervisión y asesoría a los docentes para el mejoramiento de las prácticas de enseñanza	1	2	3	4	5
17	El director monitorea la efectividad de las prácticas docentes y su impacto en el aprendizaje de los estudiantes	1	2	3	4	5
18	El director provee modelos y estándares de buenas prácticas educativas	1	2	3	4	5

### **Ficha técnica de la variable Liderazgo Educativo**

1. **NOMBRE:** Cuestionario sobre Liderazgo Educativo
2. **AUTORES:** Francis Díaz Flores
3. **FECHA:** 2010
4. **ADAPTACIÓN** Ordinola Zapata Vda de Li, : Deisy
5. **FECHA DE ADAPTACIÓN:** 2019
6. **OBJETIVO:** Recoger información sobre Liderazgo Educativo en sus dimensiones: Establece Dirección, Desarrolla al personal, Rediseña la organización y Gestiona la Enseñanza -aprendizaje
7. **APLICACIÓN:** Docentes y administrativos de las instituciones educativas del inicial del mercado de Sullana
8. **ADMINISTRACIÓN:** Individual
9. **DURACIÓN:** 20 minutos
10. **TIPO DE ÍTEMS:** Enunciados
11. **N° DE ÍTEMS:** 18

## **12. DISTRIBUCIÓN:** Dimensiones e indicadores

### **Establece Dirección:** 5 ítems

1. Construye una visión compartida.
2. Fomenta la aceptación de objetivos grupales.
3. Demuestra altas expectativas de desempeño.
4. Identifica en la organización una visión enfocada al mejoramiento de aprendizajes.
5. Provee la participación del docente para lograr metas concretas respecto del aprendizaje de los estudiante

### **Desarrolla al personal:** 4 ítems

1. Brinda atención y apoyo individual a los docentes.
2. Ejerce interacción permanente y visibilidad con docentes y estudiantes.
3. Promueve un ambiente de confianza mutua y cuidado entre los integrantes de la comunidad escolar.
4. Promueve el desarrollo de liderazgo entre los docentes
5. Reconoce su trabajo profesionalmente el director

### **Rediseña la organización:** 5 ítems.

1. Construir una cultura colaborativa.
2. Estructura la organización, para hacer posible la mejora de los aprendizajes.
3. Desarrolla mecanismos de comunicación abierta y efectiva en las decisiones de mejoramiento de su IE.
4. Crear una relación productiva con la familia y la comunidad.
5. Demuestra ser proactivo para conseguir apoyo externo y mejorar la enseñanza-aprendizaje

### **Gestiona la Enseñanza –aprendizaje:** 4 ítems

1. Destina una dotación de personal.
2. Proveer apoyo técnico a los docentes (supervisión, evaluación y coordinación)
3. Monitoreo de las prácticas docentes y de los aprendizajes.
4. Evitar la distracción del personal de lo que no es el centro de su trabajo.
5. Provee modelos y estándares de buenas prácticas educativa

Ficha de validación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO DE LIDERAZGO EDUCATIVO”

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de liderazgo en la Institución educativa inicial 502

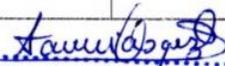
**DIRIGIDO A:** Docentes del nivel inicial I.E.I 502

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** TANIA ELIZABETH VASQUEZ ALVAREZ

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		

  
.....  
Mtra. Tania Elizabeth Vasquez Alvarez

**FIRMA DEL EVALUADOR(A)**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Liderazgo educativo en las instituciones del nivel inicial del cercado de Sullana, 2019

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA				Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones					
				Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								si	No	si	No		si	No	si	No	
Proceso de incluir en las actividades de un individuo por alcanzar una meta en cierta situación (HERSEY, Blanchard Johnson, 1998). Pág. 99)	Establece dirección	Construye una visión compartida	1. La visión institucional se elabora teniendo en cuenta las expectativas de todos los actores educativos					X		X		X					
			2. La visión se construye de manera participativa					X		X		X		X			
		Fomenta la aceptación de objetivos institucionales	3. Para elaborar la visión se tiene en cuenta las opiniones de los padres de familia, docentes, y otros factores de la comunidad					X		X		X		X			
			4. Los objetivos institucionales son difundidos entre la comunidad educativa					X		X		X		X			
			5. Los objetivos institucionales se elaboran teniendo en cuenta las necesidades e intereses de la comunidad educativa					X		X		X		X			
	Desarrolla al personal	Brinda atención y apoyo individual a los docentes	6. El director presta atención y apoyo individual a los docentes					X		X		X		X			
			7. El director tiene una interacción permanente y visibilidad con docentes y estudiantes					X		X		X		X			
		Promueve un ambiente de confianza mutua entre los integrantes de la comunidad escolar	8. El director promueve un ambiente de confianza mutua y cuidado entre los integrantes de la comunidad escolar					X		X		X		X			
			9. El director promueve el desarrollo de liderazgo entre los docentes					X		X		X		X			
			10. El director construye una cultura colaborativa					X		X		X		X			

organización	colaborativa	11. Estructura la organización, para ser posible la mejora de los aprendizajes					X		X		X		X				
	Estructura la organización, para hacer posible la mejora de los aprendizajes	12. El director desarrolla mecanismos de comunicación abierta y efectiva en las decisiones de mejoramiento de su I.E.					X		X		X		X				
	Desarrolla mecanismos de comunicación abierta y efectiva en las decisiones del mejoramiento de la institución educativa	13. El director crea una relación pro activa con la familia y la comunidad					X		X		X		X				
	Crear una relación productiva con la familia y la comunidad	14. El director es pro activo para conseguir apoyo externo y mejorar la enseñanza aprendizaje.					X		X		X		X				
Gestiona la enseñanza - aprendizaje	Destina una dotación de personal	15. El director asigna profesores a cada una de las áreas considerando sus habilidades y competencias específicas					X		X		X		X				
	Proveer apoyo técnico a los docentes (supervisión, evaluación y coordinación)	16. El director implementa sistemas de supervisión y asesoría a los docentes para el mejoramiento de las prácticas de enseñanza					X		X		X		X				
	Monitoreo de las practicas docentes y de los aprendizajes	17. El director monitorea la efectividad de las practicas docentes y su impacto en el aprendizaje de los estudiantes					X		X		X		X				
	Evitar la distracción del personal de lo que no es el centro de su trabajo	18. El director provee modelos y estándares de buenas prácticas educativas					X		X		X		X				
	Provee modelos y estándares de buenas prácticas educativas																

  
 Mtra. Tania Elizabeth Vasquez Alvarez

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario: "DEL LIDERAZGO EDUCATIVO"

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de liderazgo en la institución educativa inicial 502

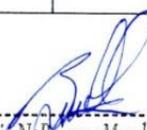
**DIRIGIDO A:** Docentes del nivel inicial I.E. I 502.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Briones Mendoza Mario Napoleón

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Dr. EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		

  
-----  
Dr. Mario N. Briones Mendoza  
DOC. INVESTIGACION  
EPG IVC RIIIEA  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Liderazgo educativo en las instituciones del nivel inicial del cercado de Sullana, 2019

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								si	No	si	No	si	No	si	No	
Proceso de incluir en las actividades de un individuo por alcanzar una meta en cierta situación (HERSEY, bianchar Jhonson, 1998), Pag 99)	Establece dirección	Construye una visión compartida	1. La visión institucional se elabora teniendo en cuenta las expectativas de todos los actores educativos					X		X		X		X		
		Fomenta la aceptación de objetivos institucionales	2. La visión se construye de manera participativa					X		X		X		X		
		Identifica en la organización una visión enfocada al mejoramiento de los aprendizajes	3. Para elaborar la visión se tiene en cuenta las opiniones de los padres de familia, docentes, y otros factores de la comunidad					X		X		X		X		
		Provee la participación del docente para lograr metas concretas del aprendizaje de los estudiantes	4. Los objetivos institucionales son difundidos entre la comunidad educativa					X		X		X		X		
			5. Los objetivos institucionales se elaboran teniendo en cuenta las necesidades e intereses de la comunidad educativa					X		X		X		X		
	Desarrolla al personal	Brinda atención y apoyo individual a los docentes ejerce interacción con docentes y estudiantes	6. El director presta atención y apoyo individual a los docentes					X		X		X		X		
			7. El director tiene una interacción permanente y visibilidad con docentes y estudiantes					X		X		X		X		
		Promueve un ambiente de confianza mutua entre los integrantes de la comunidad escolar	8. El director promueve un ambiente de confianza mutua y cuidado entre los integrantes de la comunidad escolar					X		X		X		X		
			9. El director promueve el desarrollo del liderazgo entre los docentes					X		X		X		X		

Dr. Mario N. Briones Meru  
 DOC. INVESTIGACION  
 EPG UVG - PIURA

	Construir una cultura colaborativa	10. El director construye una cultura colaborativa						X		X		X		X		
Rediseña la organización	Estructura la organización, para hacer posible la mejora de los aprendizajes	11. Estructura la organización, para ser posible la mejora de los aprendizajes						X		X		X		X		
	Desarrolla mecanismos de comunicación abierta y efectiva en las decisiones del mejoramiento de la Institución educativa	12. El director desarrolla mecanismos de comunicación abierta y efectiva en las decisiones de mejoramiento de su I.E.						X		X		X		X		
	Crear una relación productiva con la familia y la comunidad	13. El director crea una relación pro activa con la familia y la comunidad						X		X		X		X		
	Demuestra ser pro activo para conseguir apoyo externo y mejorar el aprendizaje	14. El director es pro activo para conseguir apoyo externo y mejorar la enseñanza aprendizaje.						X		X		X		X		
Gestiona la enseñanza - aprendizaje	Destina una dotación de personal	15. El director asigna profesores a cada una de las áreas considerando sus habilidades y competencias específicas						X		X		X		X		
	Proveer apoyo técnico a los docentes (supervisión, evaluación y coordinación)	16. El director implementa sistemas de supervisión y asesoría a los docentes para el mejoramiento de las prácticas de enseñanza						X		X		X		X		
	Monitoreo de las practicas docentes y de los aprendizajes	17. El director monitorea la efectividad de las practicas docentes y su impacto en el aprendizaje de los estudiantes						X		X		X		X		
	Evitar la distracción del personal de lo que no es el centro de su trabajo	18. El director provee modelos y estándares de buenas prácticas educativas						X		X		X		X		

  
 -----  
 Dr. Mario N. Briones Mendez  
 DOC. INVESTIGACIÓN  
 EPG UVC - PIURA

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO DE LIDERAZGO EDUCATIVO”

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de liderazgo en la Institución educativa inicial 502

**DIRIGIDO A:** Docentes del nivel secundario I.E.I 502

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** Mg. Simón Garragate Navarro .

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MG. En docencia y gestión educativa.

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		

INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL 502  
SULLANA

Mg. Simón Garragate Navarro  
JEFE DEL AREA DE CALIDAD

**FIRMA DEL EVALUADOR(A)**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TÍTULO: Liderazgo educativo en las instituciones del nivel inicial del cercado de Sullana, 2019**

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA				Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones			
				Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta
								si	No	si	No		si	No	
Proceso de incluir en las actividades de un individuo por alcanzar una meta en cierta situación (HERSEY, blancher Jhonson, 1998), Pag 99 )	Establece dirección	Construye una visión compartida	1. La visión Institucional se elabora teniendo en cuenta las expectativas de todos los actores educativos					X		X		X		X	
		Fomenta la aceptación de objetivos institucionales	2. La visión se construye de manera participativa					X		X		X		X	
		Identifica en la organización una visión enfocada al mejoramiento de los aprendizajes	3. Para elaborar la visión se tiene en cuenta las opiniones de los padres de familia, docentes, y otros factores de la comunidad					X		X		X		X	
		Provee la participación del docente para lograr metas concretas del aprendizaje de los estudiantes	4. Los objetivos Institucionales son difundidos entre la comunidad educativa					X		X		X		X	
			5. Los objetivos Institucionales se elaboran teniendo en cuenta las necesidades e intereses de la comunidad educativa					X		X		X		X	
	Desarrolla al personal	Brinda atención y apoyo individual a los docentes ejerce interacción con docentes y estudiantes	6. El director presta atención y apoyo individual a los docentes					X		X		X		X	
			7. El director tiene una interacción permanente y visibilidad con docentes y estudiantes					X		X		X		X	
		Promueve un ambiente de confianza mutua entre los integrantes de la comunidad escolar	8. El director promueve un ambiente de confianza mutua y cuidado entre los integrantes de la comunidad escolar					X		X		X		X	
		Promueve el desarrollo del liderazgo entre los docentes	9. El director promueve el desarrollo del liderazgo entre los docentes					X		X		X		X	
	Rediseña la	Construir una cultura	10. El director construye una cultura colaborativa					X		X		X		X	

organización	colaborativa	11. Estructura la organización, para ser posible la mejora de los aprendizajes					X		X		X		X		
	Estructura la organización, para hacer posible la mejora de los aprendizajes	12. El director desarrolla mecanismos de comunicación abierta y efectiva en las decisiones de mejoramiento de su I.E.					X		X		X		X		
	Desarrolla mecanismos de comunicación abierta y efectiva en las decisiones del mejoramiento de la institución educativa	13. El director crea una relación pro activa con la familia y la comunidad					X		X		X		X		
	Crear una relación productiva con la familia y la comunidad  Demuestra ser pro activo para conseguir apoyo externo y mejorar el aprendizaje	14. El director es pro activo para conseguir apoyo externo y mejorar la enseñanza aprendizaje.					X		X		X		X		
Gestiona la enseñanza - aprendizaje	Destina una dotación de personal	15. El director asigna profesores a cada una de las áreas considerando sus habilidades y competencias específicas					X		X		X		X		
	Proveer apoyo técnico a los docentes (supervisión, evaluación y coordinación)	16. El director implementa sistemas de supervisión y asesoría a los docentes para el mejoramiento de las prácticas de enseñanza					X		X		X		X		
	Monitoreo de las practicas docentes y de los aprendizajes	17. El director monitorea la efectividad de las practicas docentes y su impacto en el aprendizaje de los estudiantes					X		X		X		X		
	Evitar la distracción del personal de lo que no es el centro de su trabajo  Provee modelos y estándares de buenas prácticas educativas	18. El director provee modelos y estándares de buenas prácticas educativas					X		X		X		X		

### Ficha de confiabilidad.

## CÁLCULO ALFA DE CRONBACH CUESTIONARIO: LIDERAZGO EDUCATIVO

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	18

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	66,6000	74,300	,201	,911
VAR00002	66,6000	74,800	,148	,912
VAR00003	67,0000	68,000	,686	,900
VAR00004	66,4000	71,300	,530	,905
VAR00005	67,0000	76,500	,000	,911
VAR00006	66,8000	71,200	,326	,910
VAR00007	67,8000	73,700	,146	,915
VAR00008	66,8000	65,200	,785	,896
VAR00009	67,2000	65,700	,745	,898
VAR00010	66,8000	63,700	,906	,892
VAR00011	68,2000	58,700	,989	,887
VAR00012	67,2000	67,200	,627	,901
VAR00013	66,8000	72,200	,539	,905
VAR00014	67,6000	66,800	,609	,902
VAR00015	67,4000	63,300	,871	,893
VAR00016	67,4000	63,300	,656	,901
VAR00017	66,8000	64,700	,825	,895
VAR00018	66,6000	74,300	,201	,911

## Cuestionario sobre Calidad del Servicio Educativo

### Estimado personal docente/administrativo

Este cuestionario está pensado para describir la calidad del servicio educativo en su centro educativo. En este caso se refiere a las percepciones que usted tiene de la calidad del servicio que ofrece su I.E. No hay respuestas que se puedan considerar mejores o peores.

Las contestaciones son totalmente anónimas y se analizará la información de tal modo que ninguna persona quedará identificada, ya que las valoraciones serán siempre globales.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Las siguientes páginas contienen los ítems del cuestionario. Elija solamente una respuesta de las cinco posibilidades que le ofrecemos, rodeándola con un círculo.

Posibilidades:

Nunca= 1

Pocas Veces = 2

A veces =3

Casi siempre =4

Siempre =5

Nº	ÍTEMS	Posibilidades				
<b>Elementos tangibles</b>						
01	La institución educativa presta servicios con infraestructura moderna acorde a las nuevas exigencias	1	2	3	4	5
02	La institución educativa brinda servicios con instalaciones y equipamientos en óptimo estado	1	2	3	4	5
03	El personal de la Institución educativa tiene apariencia limpia y alineada	1	2	3	4	5
04	La institución educativa brinda servicios en ambientes cómodos y limpios.	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
05	Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	1	2	3	4	5
06	Cuando los estudiantes tienen problemas, el personal de la I.E. muestran interés por ayudarles	1	2	3	4	5
07	El personal administrativo de la I.E cumple cabalmente con sus funciones	1	2	3	4	5
08	El personal docente de la I.E cumple cabalmente con el desarrollo de contenidos según lo programado para el año lectivo	1	2	3	4	5
09	El personal de la I.E brinda un servicio educativo eficiente desde la primera vez	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>						
10	El personal docente de la I.E comunica oportunamente cuando concluirán determinadas acciones educativas	1	2	3	4	5
11	El personal docente de la I.E siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes que presentan problemas de aprendizaje	1	2	3	4	5
12	Los servicios solicitados al personal administrativo son cumplidos en forma eficiente y puntual	1	2	3	4	5
13	El personal de la Institución siempre se encuentra disponible para atenderle	1	2	3	4	5

<b>Seguridad o garantía</b>						
14	El comportamiento del personal de la I.E inspira confianza y seguridad	1	2	3	4	5
15	La I.E hace uso de las tecnologías de la información y comunicación en los servicios que brinda.	1	2	3	4	5
16	En la I.E se observa una comunicación fluida que genera confianza, seguridad y cortesía entre sus miembros.	1	2	3	4	5
17	La I.E brinda las condiciones necesarias para que los alumnos aprendan a construir su propio aprendizaje.	1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>						
18	La I.E. demuestra que la interacción entre el alumno, profesores y padres de familia es más importante que otros factores.	1	2	3	4	5
19	La Institución cuenta con personal entusiasta, empático pero también firme, respetuoso con sus estudiantes.	1	2	3	4	5
20	El personal de la Institución comprende las necesidades de sus estudiantes.	1	2	3	4	5

### **Ficha técnica de la variable Calidad del Servicio Educativo**

- 1. NOMBRE:** Cuestionario sobre Calidad del Servicio Educativo
- 2. AUTORES:** Francis Díaz Flores
- 3. FECHA:** 2010
- 4. ADAPTACIÓN** Ordinola Zapata Vda de Li, : Deisy
- 5. FECHA DE ADAPTACIÓN:** 2019
- 6. OBJETIVO:** Es recoger información sobre Calidad del Servicio Educativo en sus dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.
- 7. APLICACIÓN:** Docentes y administrativos de las instituciones educativas del inicial del cercado de Sullana
- 8. ADMINISTRACIÓN:** Individual
- 9. DURACIÓN:** 20 minutos
- 10. TIPO DE ÍTEMS:** Enunciados
- 11. N° DE ÍTEMS:** 20
- 12. DISTRIBUCIÓN:** Dimensiones e indicadores
  - Elementos tangibles:** 4 ítems
    - Infraestructura física
    - Equipamiento
  - Fiabilidad:** 5 ítems
    - Seguridad de educación

- Servicio académico
  - Continuidad
  - Calidad del servicio
- Capacidad de Respuesta:** 4 ítems

- Comunicación
- Disposición de apoyo
- Retroalimentación

**Seguridad o garantía:** 4 ítems

- Confianza y seguridad
- Empleo de Tics Cortesía
- Nivel de docentes

**Empatía:** 3 ítems

- Atención personalizada
- Conocimiento de necesidades
- Horario de atención

## VALIDACIÓN

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Calidad de servicio en las instituciones del nivel inicial del cercado de Sullana, 2019

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								si	No	Si	No	si	No	si	No	
Satisfacción de las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la a sociedad en la que está inmersa una organización educativa (SENLE Y Gutiérrez. 2005)	Elementos tangibles	Infraestructura física Equipamiento	1. La institución educativa presta servicios con infraestructura moderna acorde a las nueva exigencias					X		X		X		X		
			2. La institución educativa brinda servicios con instalaciones y equipamientos en optimo estado					X		X		X		X		
			3. El personal de la Institución educativa tiene apariencia limpia y alineada					X		X		X		X		
			4. La institución educativa brinda servicios en ambientes cómodos y limpios					X		X		X		X		
		Seguridad de educación Servicio académico Continuidad Calidad del servicio	5. Cuando el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					X		X		X		X		
			6. Cuando los estudiantes tienen problemas, el personal de la I.E. muestran interés por ayudarles					X		X		X		X		
			7. El personal administrativo de la I.E. cumple cabalmente con sus funciones					X		X		X		X		
			8. El personal docente de la I.E cumple cabalmente con el desarrollo de contenidos según lo programado para el año electivo					X		X		X		X		
			9. El personal de la institución educativa brinda un servicio eficiente desde la primera vez					X		X		X		X		

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO”

**OBJETIVO:** Identificar la calidad de servicio en la Institución educativa inicial 502

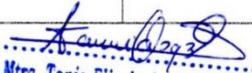
**DIRIGIDO A:** Docentes del nivel inicial I.E.I 502

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** TANIA ELIZABET VASQUEZ ALVAREZ.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		

  
Mtra. Tania Elizabeth Vasquez Alvarez

FIRMA DEL EVALUADOR(A)

Capacidad de respuesta	Comunicación	10. El personal docente de la I.E comunica oportunamente cuando concluirán determinadas acciones educativas					X		X			X		X		
	Disposición de apoyo	11. El personal docente de la I.E siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes que prestan problema de aprendizaje					X		X			X		X		
	Retroalimentación	12. Los servicios solicitados al personal administrativo son cumplidos en forma eficiente y puntual					X		X			X		X		
		13. El personal de la Institución siempre se encuentra disponible para atenderle.					X		X			X		X		
Seguridad o garantía	Confianza y seguridad	14. El comportamiento del personal de la I.E inspira confianza y seguridad.					X		X			X		X		
	Empleo las TIC'S Cortesía	15. La institución educativa hace uso de las tecnologías de la información y comunicación en los servicios que brinda.					X		X			X		X		
	Nivel de docentes	16. En la I.E se observa una comunicación fluida que genera confianza seguridad y cortesía entre sus miembros					X		X			X		X		
Empatía	Atención personalizada	17. La I.E brinda las condiciones necesarias para que los alumnos aprendan a construir su propio aprendizaje					X		X			X		X		
	Conocimiento de necesidades	18. La Institución demuestra que la interacción entre el alumno, profesores y padres de familia es más importante que otros factores.					X		X			X		X		
	Horario de atención	19. La institución cuenta con personal entusiasta, empático pero también firme, respetuoso con sus estudiantes					X		X			X		X		
		20. El personal de la institución comprende las necesidades de sus estudiantes					x		x			x		x		

  
Mra. Tania Elizabeth Vasquez Alvarez.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"CUESTIONARIO DEL CALIDAD DE SERVICIO"

**OBJETIVO:** Identificar la calidad de servicio en la Institución educativa inicial 502

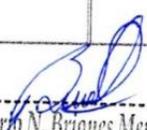
**DIRIGIDO A:** Docentes del nivel inicial. I.E.I 502

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEÓN

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DR. EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN.

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		

  
Dr. Mario N. Briones Mendoza

**FIRMA DEL EVALUADOR(A)**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Calidad de servicio en las instituciones del nivel inicial del cercado de Sullana, 2019

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								si	No	si	No	si	No	si	No	
Satisfacción de las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad en la que está inmersa una organización educativa (SENLE Y Gutierrez, 2005)	Elementos tangibles	Infraestructura física Equipamiento	1. La Institución educativa presta servicios con infraestructura moderna acorde a las nueva exigencias					X		X		X		X		
			2. La Institución educativa brinda servicios con instalaciones y equipamientos en optimo estado					X		X		X		X		
			3. El personal de la institución educativa tiene apariencia limpia y alineada					X		X		X		X		
			4. La Institución educativa brinda servicios en ambientes cómodos y limpios					X		X		X		X		
	Fiabilidad	Seguridad de educación	5. Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					X		X		X		X		
		Servicio académico	6. Cuando los estudiantes tienen problemas, el personal de la I.E. muestran Interés por ayudarles					X		X		X		X		
		Continuidad	7. El personal administrativo de la I.E. cumple cabalmente con sus funciones					X		X		X		X		
		Calidad del servicio	8. El personal docente de la I.E cumple cabalmente con el desarrollo de contenidos según lo programado para el año electivo					X		X		X		X		
			9. El personal de la Institución educativa brinda un servicio eficiente desde la primera vez					X		X		X		X		

Capacidad de respuesta	Comunicación Disposición de apoyo Retroalimentación	10. El personal docente de la I.E comunica oportunamente cuando concluirán determinadas acciones educativas					X		X			X		X		
		11. El personal docente de la I.E siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes que presentan problema de aprendizaje					X		X			X		X		
		12. Los servicios solicitados al personal administrativo son cumplidos en forma eficiente y puntual					X		X			X		X		
		13. El personal de la institución siempre se encuentra disponible para atenderle.					X		X			X		X		
Seguridad o garantía	Confianza y seguridad	14. El comportamiento del personal de la I.E inspira confianza y seguridad.					X		X			X		X		
	Empleo las TIC'S Cortesía	15. La Institución educativa hace uso de las tecnologías de la Información y comunicación en los servicios que brinda.					X		X			X		X		
	Nivel de docentes	16. En la I.E se observa una comunicación fluida que genera confianza seguridad y cortesía entre sus miembros					X		X			X		X		
Empatía.	Atención personalizada	17. La I.E brinda las condiciones necesarias para que los alumnos aprendan a construir su propio aprendizaje					X		X			X		X		
	Conocimiento de necesidades	18. La Institución demuestra que la interacción entre el alumno, profesores y padres de familia es más importante que otros factores.					X		X			X		X		
	Horario de atención	19. La institución cuenta con personal entusiasta, empático pero también firme, respetuoso con sus estudiantes					X		X			X		X		
		20. El personal de la institución comprende las necesidades de sus estudiantes					X		X			X		X		

Dr. Mario N. Briones Men...  
DOC. INVESTIGACIÓN

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO”

**OBJETIVO:** Identificar la calidad de servicio en la Institución educativa inicial 502

**DIRIGIDO A:** Docentes del nivel inicial I.E.I 502

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** Simón Garragate Navarro.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MG. En docencia y gestión educativa.

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		

I.E.S.P. "HNO VICTORINO ELDRZ GONZALEZ"  
Mg. Simón Garragate Navarro  
JEFE DEL AREA DE CALIDAD

**FIRMA DEL EVALUADOR(A)**

**CÁLCULO ALFA DE  
CRONBACH  
CUESTIONARIO: CALIDAD  
DEL SERVICIO**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		
		N
Casos	Válido	5
	Excluido <sup>a</sup>	0
<b>Total</b>		<b>5</b>

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
lfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	79,6000	85,300	,830	,943
VAR00002	79,6000	85,300	,830	,943
VAR00003	79,6000	85,300	,830	,943
VAR00004	79,8000	86,200	,915	,943
VAR00005	80,0000	84,500	,692	,944
VAR00006	80,0000	87,500	,454	,948
VAR00007	80,4000	76,300	,823	,943
VAR00008	79,6000	85,300	,830	,943
VAR00009	79,8000	86,200	,915	,943
VAR00010	79,8000	89,700	,227	,953
VAR00011	79,8000	85,700	,491	,948
VAR00012	80,4000	76,300	,823	,943
VAR00013	80,0000	83,500	,774	,943
VAR00014	79,8000	86,200	,915	,943
VAR00015	79,8000	86,200	,915	,943
VAR00016	79,8000	87,700	,357	,951
VAR00017	79,4000	88,300	,525	,947
VAR00018	79,6000	85,300	,830	,943
VAR00019	79,6000	85,300	,830	,943
VAR00020	79,6000	85,300	,830	,943