



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Liderazgo y la calidad de servicio educativo en la Unidad Educativa
Fiscomisional “Don Bosco” del Guayas, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. María Georgina Chamba Armijos (ORCID: 0000-0003-3942-7901)

ASESOR:

Mg. Agurto Marchán Winner (ORCID: 0000-0002-0396-9349)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por todas las bendiciones que me ha dado durante este tiempo.

A mi querida madre, por los ejemplos de perseverancia y apoyo en todo momento.

A mis hijos, por su apoyo, por ser el motor que ha permitido llegar hasta este momento.

La autora

Agradecimiento

Expresar mi gratitud a los profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, en especial a:

A los docentes de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme conocimientos que me permitieron hacer posible la investigación.

Al asesor, por orientarme y brindarme sus conocimientos, información y paciencia que me permitieron culminar la investigación.

La autora

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Índice

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de ilustraciones	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1 Tipo y diseño de la investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población y muestra	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5 Procedimientos	21
2.6 Métodos de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	41
Cuestionario Para Evaluar Liderazgo	41
Ficha Técnica Del Instrumento Liderazgo	42
Cuestionario Para Evaluar La Calidad de Servicios Educativos	43
Ficha Técnica Del Instrumento La Calidad De Servicios Educativos.....	44
Constancia De Validación De Instrumentos.....	45
Constancia De Validación De Instrumentos.....	46
Constancia De Validación De Instrumentos.....	47

Autorización para aplicar cuestionario.....	52
Autorización De Publicación De Tesis.....	53.
Acta de Originalidad.....	54
Pantallazo del Software Turnitin.....	55
Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación... ..	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población	24
Tabla 2 Nivel de liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.....	25
Tabla 3 Nivel de Liderazgo y Calidad de Competencia Institucional en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.....	26
Tabla 4 Nivel de Liderazgo y Calidad de Infraestructura en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.....	27
Tabla 5 Nivel de Liderazgo en la Calidad de Atención al Usuario en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.....	28
Tabla 6 Nivel de Liderazgo en la Calidad de Formación Integral del estudiante en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017	28
Tabla 7 Relación entre Liderazgo y Calidad de Servicios Educativos.....	30
Tabla 8 Relación entre Liderazgo y Calidad de competencia institucional	31
Tabla 9 Relación entre Liderazgo y Calidad de Infraestructura.....	32
Tabla 10 Relación entre Liderazgo y Calidad de Atención al usuario	33

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Nivel de liderazgo y la calidad del servicio educativo en la unidad educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.....	24
Ilustración 2 Nivel de Liderazgo y Calidad de Competencia Institucional en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.....	25
Ilustración 3 Nivel de Liderazgo y Calidad de Infraestructura en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.....	26
Ilustración 4 Nivel de Liderazgo en la Calidad de Atención al Usuario en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.....	27
Ilustración 5 Nivel de Liderazgo en la Calidad de Formación Integral del estudiante en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.	28

RESUMEN

El presente estudio tuvo como meta establecer la relación entre el liderazgo y la calidad de servicios educativos en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas, año 2017; para ello se planteó la hipótesis que dice que existe una relación entre ambas variables. En el proceso de la investigación se utilizó un diseño descriptivo correlacional y transversal con una muestra de 30 docentes y 30 estudiantes de Educación Primaria de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas, utilizando dos cuestionarios debidamente validados y confiables en su aplicación, recogidos los datos estos fueron sometidos al procesamiento estadístico a través de la correlación de Pearson ; lográndose establecer que existe una relación muy significativa entre ambas variables, pues se determinó una correlación de $r = (0.993^{**})$ el mismo que expresa que a mejor liderazgo, mejor es la calidad del servicio educativo (Tabla 11) por lo cual se demuestra la validez de la hipótesis alterna y se rechaza la nula en términos generales.

Palabras claves: liderazgo, calidad del servicio educativo, gestión pedagógica.

ABSTRACT

The purpose of this study was to establish the relationship between leadership and the quality of educational services in the Semi-Presidential Physical Education Unit “Don Bosco” of Guayas, 2017; for this, the hypothesis that says that there is a relationship between both variables was raised. In the research process, a descriptive correlational and cross-sectional design was used with a sample of 30 teachers and 30 Primary Education students from the Semi-Presidential Physical Education Unit “Don Bosco” of Guayas, using two questionnaires duly validated and reliable in their application, The data collected were subjected to statistical processing through Pearson's correlation; being able to establish that there is a very significant relationship between both variables, since a correlation of $r = (0.993^{**})$ was determined, which expresses that the better leadership, the better the quality of the educational service (Table 11), which demonstrates the validity of the alternate hypothesis and the null is rejected in general terms.

Keywords: leadership, educational service quality, pedagogical management.

I. INTRODUCCIÓN

Últimamente la definición de liderazgo ha contraído una serie trascendental en el borde educacional, ya que admite prosperar elocuentemente la jerarquía de los favores que se facilitan en los establecimientos. El liderazgo consiente optimar la gerencia pedagógica, la dirección y diligencia formativa; es la función del bastonero, de impartir su recital de director espiritual donde guarda varias pugnas e inteligencias para generar cambios en el grupo y fortalezca la diligencia de la entidad.

El liderazgo es imperioso en diversas tipologías de administraciones condesciendes, con gran objetividad en las asociaciones y administraciones (Chiavenato, 2005). En este sentido el director espiritual tiene la condición de entender al grupo para ser competente de potenciar recursos de intercambio de sus actores, la táctica y conseguir que se empoderen de la institución para ofrecer un beneficio de calidad.

A pesar de esto en el estudio de la UNESCO (2014) de líderes escolares latinoamericanos se evidencia que una gran proporción de gerentes no están preparados para convertirse en líderes educativos o tener una buena organización, por lo que las instituciones educativas no brindan el entorno adecuado. En 2017, la Red Latinoamericana de Educación publicó un artículo sobre liderazgo educativo, el cual mostró que, en Colombia, Chile, México y Ecuador, ninguna política dentro del marco educativo nacional puede determinar correctamente las tareas o el papel que deben realizar los líderes educativos.

En México (2013) investigó sobre el liderazgo directivo y la gestión pedagógica y afina que son elementos que componen escenarios muy propicios en un 88,6% para alcanzar buenos resultados. Freire (2014) en su libro investigó acerca del rol del director en este nuevo reto de los docentes como líderes pedagógicos frente a la dirección de las I.E del Perú, llegando a la conclusión relevante que las medidas que toma el estado deben estar asociadas no solo a las autoridades sino también a los docentes que son quienes imparten las medidas, currículo y proyectos que plantea el estado.

En Ecuador se han dado varios cambios en el sistema educativo y en el aspecto de liderazgo directivo se puede reflejar en los cumplimientos de estándares de calidad para directivos, pues dentro de la institución educativa se debe reflejar además de una buena

organización; un buen liderazgo El año 2017 se identificó cuatro ejes sobre los que se debía fundamentar la labor educativa, entre ellos destaca el desempeño docente y la capacidad de liderazgo directivo para asegurar resultados educativos satisfactorios. Se recalca que la calidad de los servicios educativos responde a aspectos de instrucción, valores, talentos y habilidades, asiste a resguardar el discernimiento e impulsa a la sociedad al perfeccionamiento y a la mejora; no obstante, el contexto no se corresponde con los ideales. Como posición de liderazgo de las instituciones educativas y la calidad de los servicios educativos, este es un talente significativo del desarrollo de las entidades. Como todos sabemos, la situación de muchas entidades tiene serios inconvenientes en este sentido, la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" donde el liderazgo no está bien direccionado y esto puede relacionarse en la calidad de servicio que se brinda. Por lo tanto, esta investigación permitirá determinar el nivel de liderazgo de la autoridad y como se concierne con la calidad de servicio educativo. En consecuencia, en esta investigación se aspira determinar como el liderazgo se relaciona con la calidad de los servicios educativos en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", para lo cual se empleó una encuesta a los estudiantes, la misma que arroja resultados netos.

Habiendo fundado, se realizó distintas indagaciones que conservan semejanza o discrepancia, sin embargo, se consigue mencionar que, aunque existen estudios semejantes en el interior y afuera de la nación se los referirá de la subsiguiente manera:

Rodríguez (2016) para optar el grado académico de Magister en su investigación Liderazgo y administración educativa en I.E. del nivel primario de la zona urbana del distrito de Huaral – 2016, en dicha investigación el propósito primordial fue determinar la relación entre ambas variables, en la cual se atendió a una población de 308 docentes de los cuales seleccionados como muestra fueron 174, aplicándose un método hipotético – deductivo, considerando un estudio de corte transversal no experimental de nivel correlacional empleando como herramienta un cuestionario para cada variable ambos conformados por treinta preguntas y con una escala de Likert, los cuales una vez aplicados se finiquitó que el liderazgo se relaciona significativamente con la administración educativa reflejándose en ($r = 0,923$) significativamente del valor ($p = 0,000 < 0,05$).

Claros Román (2016) En su investigación Gestión institucional y calidad educativa en las instituciones educativas de Sayán, para obtener el título de Magister planteo determinar la relación entre las dos variables, aplicando un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo se consideró a los 182 docentes de la institución por ello se establece que este estudio fue censal, cuyos resultados se obtuvieron con un cuestionario, los cuales fueron correlacionados y se concluyó la con el coeficiente de Spearman un valor de $\rho = 0.728$ y el valor de $p = 0.000$ que resulta menor al nivel de significancia que fue ($\alpha = 0.05$)

Ramos (2015) En su exploración denominada El liderazgo de los equipos directivos y el impacto en los efectos de aprendizaje, inspecciono la analogía entre los cualidades de liderazgo de los mecanismos dirigentes y la eficacia en los establecimientos, para la medición psicométrica se utilizó el cuestionario multifuncional (MLQ-5x) para la exploración de las variables, con una prototipo de 562 magistrales de 30 instituciones, los resultados revelaron correspondencia estadísticamente del 49% notable y 38% respectivamente. Por lo cual concluye y sugiere que el liderazgo contribuye en los centros educativos y en la gestión escolar.

Se encuentran estudios como el desarrollado por Chuque (2016), con su exploración en el I.E.S.P Emilia Barcia Boniffatti al que denomino Calidad de servicios educativos y el beneficio de nociones esta investigación fue apreciada desde la apreciación de representantes, en la cual desarrollo un tipo descriptivo – correlacional. Se tomó en cuenta a 63 representantes los que en el cuestionario aplicado afirmaron que el logro de sus representados es óptimo debido a la calidad de servicios educativos que brindan esto se evidencio por medio del registro de calificaciones de los estudiantes.

Así mismo, Arroyo (2014), titulado Percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo, utilizando un diseño descriptivo-comparativo, considerando a 150 docentes como objeto del estudio y empleando como herramienta un cuestionario y cuyos efectos reflejaron que la autoevaluación en la I.E mantiene poco avance. Además, que hay desigualdades en el concepto que se da a autoevaluación refiriéndose a la calidad de la gestión educativa, no obstante, no se halló diferencias en la apreciación de la autoevaluación de los docentes de la I.E.

Pícaro (2016) En su investigación titulada Gestión, Liderazgo y valores en el cuerpo docente de la escuela de educación básica Gabriel García Moreno, cantón Urdaneta, provincia de Los Ríos. Tuvo como objetivo: Analizar la capacidad de gestión, liderazgo y desarrollo de valores del cuerpo docente, que contribuyan a elevar la calidad de educación de la Escuela Gabriel García Moreno. La metodología utilizada fue a través del Método científico, Método analítico – sintético, Método descriptivo, Además para la recopilación de información se utilizaron dos técnicas. A través de encuestas, se puede recopilar información sobre la gestión de la educación, el liderazgo y el valor institucional de los miembros del cuerpo docente; por otro lado, a través de entrevistas de primera mano en el campus, se puede comprender mejor la realidad de la educación. El campo de investigación está compuesto por profesores de esta institución, el total de los cuales es de 28, lo que representa el 100%. Como resultado, entre los 28 profesores el 89,29% considera que la ley a veces beneficia al liderazgo de los profesores. Esta objeción es para los conceptos erróneos de los líderes, porque hasta el siglo pasado, se lo consideraba como un inspector y perseguidor de que se cumpla lo administrativo en las I.E. En la actualidad, son los líderes educativos quienes proponen, pero no sancionan, y llegan a la conclusión de que el diagnóstico inicial de la experiencia interna de la institución puede concientizar a las personas sobre los defectos, defectos y valores necesarios dentro de la institución; por lo tanto, la institución educativa es diferente. Hay un espacio para el proceso de enseñanza y aprendizaje y la convivencia entre los participantes.

Azon (2016) En su trabajo de investigación realizado en la ciudad de Milagro y cuyo tema fue Análisis de la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios la cooperativa Inés María, donde se determinó la calidad del servicio que ofrece la Cooperativa Interprovincial de Transporte Inés María (CITIM) en cual afecta a los usuarios del cantón Naranjito mediante un manual de contratación y capacitación efectiva de oficiales y choferes. El estudio está enfocado en una investigación cuantitativa debido a que se recoge, procesa y se analiza la información sobre las variables expuestas y estudiadas anteriormente, la investigación es de tipo no experimental porque no se afectaron las variables dependientes e independientes, aplicando a un grupo determinado la encuesta que permitió conocer las necesidades con respecto a los procesos de gestión. Esta investigación también es de tipo descriptiva y explicativa debido a que se realiza un análisis exhaustivo de las variables que se han investigado para verificar la factibilidad del proyecto. Las técnicas de investigación permiten recopilar datos para verificar los métodos empleados en el desarrollo del estudio. El cuestionario que será ejecutado de personas a persona de acuerdo con la muestra

establecida. La investigación debe llevarse a cabo, pues se determina un alto nivel de insatisfacción por parte de la comunidad naranjiteña al momento de hacer uso de los buses de la Cooperativa CITIM, pues el 70% indica, según la tabulación de las respuestas, que el servicio NO es de calidad y que este debería mejorar, generando inconformidad durante el trayecto del viaje hasta el lugar de destino.

Lombeida (2013) en su trabajo de tesis de maestría en Gerencia Educativa con el tema “Liderazgo en la gestión académica y administrativa en el colegio fiscal mixto nocturno ‘Juan de Dios Martínez Mera’ de la ciudad de Guayaquil, periodo 2012” y planteó como objetivo determinar las condiciones para el desarrollo del Liderazgo en la Gestión Académica y Administrativa del Col. “Juan de Dios Martínez Mera” de la ciudad de Guayaquil, conocer e identificar los factores de mayor incidencia en la gestión académica y administrativa para luego formular estrategias que optimicen la gestión de los Directivos y Docentes en beneficio juventud estudiosa, siendo una investigación de tipo explicativa pues detalla la categoría que tiene la Gerencia educativa en los establecimientos con una población de 287 personas entre directivo, docentes, representantes legales y estudiantes, en la que se utilizó como técnica la encuesta, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario en el que los resultados dieron en un 60% de los encuestados que el directivo es permisivo y el 63% esta consiente que debería poner en práctica y asumir un buen liderazgo para mejorar el colegio Por ello concluye que la actitud del líder debe ser la de un organizador manteniendo a las personas con iniciativa, creatividad y espíritu de cambio más que como un cargo o función.

Sánchez y Valarezo (2018) en su trabajo “Liderazgo directivo en la convivencia escolar” sustentada en la Universidad de Guayaquil, se exhibió como propósito el análisis del liderazgo y como este influye en la armonía estudiantil a través de una exploración de campo. Esta exploración no experimental, se empleó un diseño descriptivo con una muestra de 85 docentes, el dirigente y 4 funcionarios administrativos. La indagación fue recogida con la encuesta y entrevista, y un cuestionario como instrumento y cuyos los resultados muestran que el 53% de los docentes está totalmente de acuerdo con el uso de la guía de liderazgo en la organización. Otro 80% de los docentes dijo que sus gerentes deben comprender las pautas de liderazgo que pueden lograr las metas organizacionales. Finalmente, el 76% de los docentes cree que un buen liderazgo administrativo puede mejorar la convivencia de las escuelas, para que la cultura organizacional sea efectiva. Este estudio concluyó que el liderazgo de mando es el método básico y6a que, coexisten buenos sistemas, por lo que es importante mantener buenas habilidades de liderazgo para motivar y orientar a los

colaboradores para que trabajen bajo normas y estructuras para lograr la calidad educativa en la institución, estableciendo una organización en cada integrante. La organización conoce sus funciones.

Entre las definiciones que se atribuye a liderazgo se considera las siguientes:

Acerca del liderazgo, se refiere como (TLS) la misma que se enfoca en la personalidad de los partidarios; en este sentido, Jersey y Blanchard creen que los líderes triunfantes se adquieren eligiendo condiciones de liderazgo apropiados, que dependen de la pericia de los discípulos (Robbins y Coulter 2005, p.428).

En cuanto al liderazgo, para Agüera (2004)

"El liderazgo personal y la identidad profesional del instructivo deben ir de la mano [...] hay que promover el pensamiento de líderes, no de personas extraordinarias, sino de personas que tienen influencia sobre los demás. Si se quiere educar este influjo, debe tener características morales, porque el liderazgo también tiene las características de este componente moral "(página 13).

A esto se refiere el autor a que el líder no es la persona sobresaliente, sino que esta ejerce autoridad sobre otras y al considerar el sistema educativo no solo incluye el dominio de los conocimientos sino también lo ético y lo moral.

Para Lussier y Achua (2010) "El liderazgo es la influencia entre líderes y seguidores, el proceso de lograr las metas organizacionales a través del canje" Con esto se afirma que el líder influye tanto en el entorno como en las personas que lo suceden.

Para Freire (2014)

“Los líderes deben concertar sus particularidades y los intereses de los miembros del grupo. Debes tener la mente abierta y poder comunicar tus ideas con claridad”. (p.176).

A inicio de los 90 los educandos como los de Lord y Maher (1991) proporcionan los procedimientos de la búsqueda de los atributos del temple para formar líderes. Las mismas que mantienen particularidades y habilidades innatas de un líder. (Castro y Lupano, 2008).

Existen individuos que tienen malentendidos sobre el liderazgo. Creen que cuando alguien ocupa un puesto en una empresa o tiene un título fenomenal, piensan que esa persona es un líder. A veces esto es cierto, pero, por ejemplo, un administrador puede ser eficaz; un gerente excelente es transformador y organizado, pero no posee habilidades de liderazgo para motivar a los empleados. Entonces podemos decir que la posición no asegura que sea un buen líder. El liderazgo proviene de la influencia, no hay un efecto imponente o convincente, pero el liderazgo debe obtenerse.

Según (Ramos, 2009)

Un líder se caracteriza por ser innovador, salir de los esquemas tradicionales y experimentar creaciones, busca las oportunidades, están implicados en acrecentar la institución que dirigen, mantienen buenas relaciones, poseen vocación por su labor, reflejan y proyectan energía positiva y son equitativos e imparciales en sus decisiones. (p.10).

Hay que mencionar también las características que debe poseer un líder, ya que este es quien guía a los integrantes para cumplir con los propósitos institucionales. “este se desenvuelve desde de prácticas, instrucción y preparación; y de ellas pende el triunfo de la labor permaneciendo como reseña que al no existir autoridad tampoco existe liderazgo” (Ramos, 2009, p.13).

En definitiva, liderazgo autoritario no discurre la intervención del equipo, sino que gobierna y centraliza el poder, determina la acción de cada actor sin escuchar opiniones, y no deja que los miembros del equipo piensen por sí mismos. Es riguroso, demasiado rígido, actúa de acuerdo con sus creencias e irresponsable. Además, suele ser contradictorio, basado en intimidaciones y sanciones, es dominante e inseguro, le gusta presumir de sus habilidades, pero en realidad no las posee. (Newstrom. 2007, p. 165)

Ramos (2009) sostiene al referirse al tipo democrático "Los líderes deben considerar a los subordinados que desean participar en la toma de decisiones antes de poder determinar las metas y las tareas a realizar". (p.64) frente a lo expuesto se puede exponer que los líderes democráticos son participativos. consideran los dictámenes y consejos de sus coagentes, comparten responsabilidades equitativamente, admitiendo que el equipo participe ampliamente y generar un ambiente de intervención y disputa, en el que todos compartan información y objetivos, animar a otros a tomar la iniciativa y ayudar a aportar disolución.

Los autores Robbins y Decenzo (2002), sostienen que "Los líderes democráticos a menudo implican a todos los participantes en la toma de disposiciones. Representar la autoridad y fomentar siempre la participación agiliza los fines y sistemáticas de trabajo. El líder se considera interactivo y consejero porque está dispuesto a resolver los aprietos de los practicantes". Al referirse a líder transformacional indica que este tipo de líder llevará a los miembros del equipo a superarse a sí mismos y tener una visión para el desarrollo de la organización.

Cabe agregar que el directivo es el ente principal de la IE, en todos los casos debe dar la cara y figurar, ante las dificultades y no estar satisfecho debe solicitar una mejora. El director debe ser un modelo de diálogo, consensuar el logro de metas, tareas y metas propuestas, inspirando y manteniendo unidad la comunidad educativa. Conforme con el MINEDU (2013), "... El administrador de la I.E. acompaña, organiza, motiva y promueve a los miembros de la IE para trabajar en conjunto para lograr los compromisos de gestión, desempeñando un papel básico en la enseñanza de líderes.

El líder desafía y pide a los miembros del equipo que propongan ideas. Las adversidades y los accidentes son procedencias de aprendizaje. En este caso, el líder no culpará a los errores ni menospreciará las ideas de los socios. Los líderes hacen que su propia visión sea interesante para otros, originan y animan a alcanzar sus metas sin desmayarse, establecen un espíritu colectivo y empoderan a los miembros para que tomen las metas de la organización como su propia responsabilidad.

Hay que darse cuenta de que estamos en una nueva era, y la tecnología y la investigación se destacan de inmediato, por lo que las instituciones educativas necesitan hacer cambios que se adapten a la realidad: líderes, líderes, personas agresivas, decisivas e influyentes en un ambiente armonioso. Sirviendo responsablemente, brindando servicios de calidad a toda la comunidad educativa con una buena enseñanza y un ambiente entusiasta.

Entre los aspectos que se conceptúo para el liderazgo se detallan las dimensiones:

La dimensión carismática: Percibe que el dirigente implique irresistible, de forma que proporcione y estimule a otros y que estas se encuentren satisfechas. Este tipo de líder forma y guía a sus partidarios, especialmente estableciendo responsabilidad en su labor, demostrando entusiasmo y placer por lo que realiza. “Al expresar entusiasmo y fervor con la ideología institucional, intervienen en las conmociones de sus discípulos” (Hellriegel y Slocum, 2009, p.274)

En la dimensión emocional: los individuos reflejan una cualidad efectiva con quienes se incumben. Tratan a los demás con mucho respeto, cortesía, atención y reconocen sus triunfos y características que los hace sobresalir, igualmente muestra consideración a esta dimensión Goleman, Boyatzis y Mckee (2002), señalan que:

La labor básica del liderazgo es de naturaleza emocional, y la principal tarea básica de defender el liderazgo es promover las emociones positivas del liderado. El autor cree que este estilo de liderazgo es resonancia, es decir, cuando logra potenciar los sentimientos positivos de las personas que lo rodean, puede determinar si todo lo que hace el líder puede producir los mejores resultados. (p. 39)

En cuanto a la dimensión anticipadora: Involucra que el líder tiene la habilidad de adelantarse a las acciones positivas para solucionar dificultades y alcanzar los propósitos planteados.

También involucra la concepción prevista de las secuelas o efectos que emanarán de los proyectos que se plantean para mejorar.

Refiriéndose a la dimensión profesional: el líder induce a la IE a cumplir los propósitos y objetivos propuestos y permitirán proporcionar a sus integrantes implementos necesarios para conseguir una educación de calidad.

La dimensión participativa: una manera de influir en las personas a su alrededor, se refiere en cuanto al líder debe involucrar más al personal que dirige y esto lo logrará mediante la motivación que le dé al mismo, tomando en cuenta sus opiniones y las ideas que ellos planteen, esto aumentará el bienestar de la organización. Con ello se persuadirá que los individuos tomen interés a su trabajo y se muestren identificados por la institución en la cual laboran, ya que la sentirá como propia o como parte de ellos mismos.

Para Gento, (2002) sostiene que

Los líderes han demostrado que la mejor manera de motivar a las personas y los grupos para que se comprometan en un trabajo inteligente y colaborativo es participando en el proceso de toma de decisiones y alentándolos a participar con otros en los proyectos con los que están comprometidos. En cada etapa de tales aspiraciones. (p. 10).

Además, se presentó las definiciones considerando la segunda variable Calidad de Servicio Educativo: siendo una labor un tanto complicada puesto que incluye capacidades institucionales, infraestructura, servicio al cliente y formación integral del educando. Lo que precisa, ejecutar altibajos y renovar, considerando todos los talentos formadores para obtener una formación, que manifieste a las insuficiencias de los escolares.

Para realizar un estudio epistemológico de variables, el aporte del informe "Educación de calidad para todos" propuesto por la UNESCO (2000) es el siguiente:

Para que un organismo educativo se denomine de calidad debe contemplar diversos elementos como: educación obligatoria y educación gratuita, fortalecimiento de las escuelas públicas gratuitas, derechos de no discriminación y derechos de participación plena, la equidad es la condición básica de una educación de calidad, en términos de acceso a recursos y procesos educativos, así como pertinencia y afinidad Resultados; y relevancia y pertinencia " (p.38).

Refiriéndonos a lo expresado por el autor se puede decir que se debe cumplir con secciones que son importantes para poder considerarse un servicio de calidad educativa.

Esquivel, (2002) enuncia aspectos que contiene la calidad educativa y sostiene:

Relevancia, (...) pues instauro el servicio frente a las necesidades, aspiraciones e intereses de los usuarios. Efectividad, (...) siendo esta la correspondencia de los propósitos, medio y efectos que hacen que las personas accedan a la institución. Eficiencia (...) considera los recursos con los que se dispone y como estos son utilizados de mejor manera. Equidad (...) hace referencia en proporcionar las mismas oportunidades a toda la población. Impacto social (...) conlleva a la formación del individuo en la sociedad y el rol que desempeña dentro de la misma. (p.23).

Además, Cotler (2003), describe a la calidad educativa y menciona que “promueve el avance del escolar en una extensa gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales.” (p. 54). Con ello el autor se existen diversos elementos para denominar a una institución con calidad educativa y que ello se reflejara en los resultados que salgan de la institución es decir sus estudiantes.

Pablo, A. (2010) refiere a calidad educativa “es poseer los recursos precisos para el proceso educativo, así cumplir con los objetivos”. En este sentido la calidad de la educación debe cumplir con diferentes aspectos que contenga herramientas, estándares que sirven como indicadores para evaluar su calidad. Además, no solo en lo que la compone sino en quienes la practican es decir los docentes.

La calidad como el resultado de los objetivos planteados va más allá de las diferencias puesto que dentro de los establecimientos educativos no solo se imparte conocimientos, sino que se forma a los futuros miembros de la sociedad.

Evans y Lindsay, (2005, p. 13) a la definición de servicio puntualiza en “se puede precisar como “cualquier diligencia básica o adicional que no se origina solamente con un bien físico”. (Schmelkes, 1995:121) respecto a calidad educativa detalla

“capacidad de proveer a los estudiantes el desarrollo y dominio de conocimientos, valores y actitudes para la vida”.

Evans y Lindsay, (2005:68) De acuerdo con lo dicho: “La calidad de la educación tiene en cuenta los cuatro factores clave que orientan mejor a las instituciones; la intervención, el liderazgo, la mejora continua y un ambiente motivado”. Cada uno de ellos funcionan de manera equitativa para así poder satisfacer las necesidades de los beneficiarios.

De acuerdo con Gento, S (2002:20) define: “compromiso entre el sistema educativo y los agentes que conforman, teniendo como propósito alcanzar resultados óptimos en sus educandos”. Estableciendo así que tanto el estado como ente regulador del sistema educativo como los actores de la comunidad educativa forman parte en su accionar y decisión de la calidad educativa.

Entre las dimensiones que se dispuso para la variable calidad educativa están:

Dimensión de competencia institucional: Tiene que ver con la gestión institucional, que representa las instrucciones y acciones de administración refiriéndose al desempeño administrativo que propician ayuda a la labor pedagógica, considerando los servicios básicos, servicio de consumidor y la instrucción del escolar.

Dimensión infraestructura: se enmarca las acciones que se manejan a nivel del establecimiento educativo, la gestión equilibrada de medio ambiente, bienes y servicios involucra los siguientes aspectos: capacidad institucional, atención al cliente y formación del alumno.

Dimensión atención al usuario: se refiere a las diligencias que realiza el personal de institución educativa con la intención de dar una buena asistencia a la colectividad educativa, el cual refiere los siguientes aspectos: competencia institucional, proporcionándole al usuario el personal necesario, infraestructura se considera a la comodidad que se les brinde a los usuarios para su accesibilidad considerando las necesidades y diversidad de personas y la instrucción del alumno.

Dimensión formación integral del estudiante: corresponde la gestión pedagógica que concierne el proceso educativo y sobresalen elementos como: competencia institucional, infraestructura y atención al usuario.

Ante lo que se expone se plantea en la investigación la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación que existe entre liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas?

Justificando la investigación en los siguientes niveles:

En lo pedagógico, debido a los cambios y avances educativos que se presentan en la actualidad, y como respuesta a evaluar y brindar a los usuarios mejores servicios en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas, ya que resulta necesario frente al progreso del ser humano, en especial las instituciones educativas que son escenario del aprendizaje.

En lo Social: debido a la necesidad del ser humano de interactuar con los demás, ya que se aspira laborar en un entorno que garantice la calidad educativa para todos y de acuerdo con los resultados, promover la reflexión de gerentes y docentes con el fin de establecer cambios en los métodos de gestión institucional en un ambiente armonioso y agradable y brindar a los estudiantes buenos servicios, brindando buenas capacidades institucionales, infraestructura, atención al usuario y acorde a las necesidades de los estudiantes. Bríndeles una formación integral.

Desde la perspectiva de la epistemología, se basa en la teoría de liderazgo variable de Fiedler, que establece que los administradores deben ejercer el liderazgo para facilitar el desarrollo de un trabajo eficaz y eficiente frente a los empleados y brindar servicios educativos de alta calidad; La calidad de los servicios educativos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2000) se sustenta en el fundamento señalado por la UNESCO (2000) en el Foro de Educación de Calidad para Todos, en el que se plantean pautas claras para la calidad de la educación. Al respecto, la investigación puede verificar la hipótesis El enfoque teórico. Estas dos variables.

Desde lo teórico, permitirá en la institución educativa identificar los aspectos que relacionan el liderazgo con la calidad de servicio educativo obteniendo diferentes puntos de vista, con ello nuevos contextos y así proponer estrategias que demande resultados, conjuntamente de apoyar otras exploraciones para obtener información efectiva, a fin de profundizar y complementar los motivos de la investigación.

Considerando como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional "Don Bosco" del Guayas, 2017. Y sus específicos:

Identificar la relación entre el liderazgo y la calidad de competencia institucional, infraestructura, atención al usuario, formación integral del estudiante en la Unidad Educativa Fiscomisional Don Bosco, Guayas.

Conjuntamente se discurrieron hipótesis como:

Hipótesis General Hi: Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Don Bosco, Guayas; así como las hipótesis específicas Existe relación significativa entre el liderazgo y la competencia institucional, infraestructura, atención al usuario, formación integral del estudiante de la Unidad Educativa Fiscomisional Don Bosco, Guayas.

II. MÉTODO

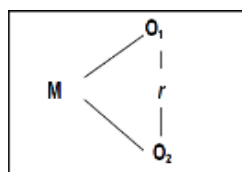
2.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo pertenece a No experimental ya que se basa en la observación y en este tipo de investigación ninguna de sus variables sufren modificaciones.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), “el vocablo diseño se describe a un procedimiento o habilidad que tiene como objetivo conseguir la indagación necesaria para alegar al bosquejo de un inconveniente”. (p.128).

El diseño utilizado correspondió al descriptivo-correlacional. Que según Hernández et.at (2010) describe a los descriptivos como “los estudios que inquieren detallar propiedades o características”, y al tipo correlacional como “la correspondencia entre dos o más aspectos”. Además, corresponde a una experimentación de corte transversal ya que se recolecta los datos en un periodo determinado.

Para esta investigación se utilizó el siguiente esquema de correlación:



M: Muestra

O1: Variable 1= Liderazgo

r: Relación entre las variables.

O2: Variable 2= Calidad de servicio educativo

2.2. Variables y Operacionalización

Variables

Variable 1: Liderazgo.

Variable 2: Calidad de servicio educativo.

2.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
LIDERAZGO	<p>«La influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos».</p> <p>(Chiavenato 2016)</p>	<p>La variable liderazgo se midió a través de un cuestionario el mismo que consta de 20 preguntas donde se consideraron las dimensiones:</p> <p>Carisma, emocional, anticipadora, profesional y participativo.</p>	<p>Carismática</p> <p>Emocional</p> <p>Anticipadora</p> <p>Profesional</p> <p>Participativa</p>	<p>Sentirse a gusto</p> <p>Sentirse acompañado</p> <p>Sentir comodidad</p> <p>Carisma positivo</p> <p>Actitud positiva</p> <p>Respeto</p> <p>Amabilidad</p> <p>Reconocimiento de méritos</p> <p>Prever el futuro</p> <p>Desarrollo de estrategias</p> <p>Aspiraciones deseadas</p> <p>Percepción de consecuencias</p> <p>Logro de objetivos</p> <p>Disponibilidad de recursos</p> <p>Uso de estrategias</p> <p>Capacidades y habilidades</p> <p>Estímulo al trabajo</p> <p>Esfuerzo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Participación</p>	Ordinal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio educativo	<p>“Calidad educativa y menciona que “es aquella que promueve el progreso de estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales” (Cotler 2003),</p>	<p>La variable calidad de servicio educativo se midió a través de un cuestionario en mismo que consta de 20 preguntas donde se considero las dimensiones: competencia institucional, infraestructura, atención al usuario y formación integral del estudiante.</p>	Competencia Institucional	Desarrollo de capacidades Trabajo en equipo Proyección a la comunidad Metas a lograr Promoción del cambio Comodidad	Ordinal
			Infraestructura	Uso de equipos y medios Mantenimiento Atención en biblioteca Uso de laboratorio	
			Atención al usuario	Atención atenta Burocratismo Seguimiento de quejas Orientación al trabajo en grupo. Tutoría	
			Formación integral del estudiante	Intereses y necesidades Obtención de capacidades Desarrollo de valores Uso de estrategias Preparación para la vida.	

2.3 Población y muestra

La población está conformada por 30 estudiantes y 30 docentes de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas en el año lectivo 2018-2019 Según Sánchez & Reyes (2009), manifiesta: "La población es un conjunto de compendios con peculiaridades equivalentes o frecuentes que se utilizan en una zona e instante explícitos" (p. 91)

Tabla Población

Ítem	Estrato	Total
1	ESTUDIANTES	30
2	DOCENTES	30
TOTAL		60

Fuente: Estudiantes de Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco"

El estudio fue censal, por lo que no es necesario procesar la muestra, sino toda la población.

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

Técnica

En cuanto a las técnicas de cogida de antecedentes, Arias (2017) señaló que "son formas diferentes de obtener respuestas" (pág 25). En este estudio se utilizó una técnica de recolección de datos denominada encuesta. La misma que se aplicó tanto a docentes como a estudiantes con diferentes instrumentos.

Instrumento

Referente a lo que cita Arias (2017), "...son las herramientas que se utilizan para acopiar y acaudalar la indagación" (p.25). Como utensilio en este estudio se empleó el cuestionario.

El instrumento fue creado por la autora y está dirigido a educadores, tiene como propósito evaluar el liderazgo y considerar sus dimensiones: carisma, emoción, expectativa, profesionalismo y participación, discurre 20 cuestiones y transporta resultados cuantitativos. Teniendo como escala de medición: Siempre, que equivale a 4 puntos; casi siempre, que equivale a 3 puntos; a veces, que equivale a 2 puntos y nunca, que tiene 1 puntos.

El instrumento sobre calidad de servicios educativos, está dirigido a los alumnos, tiene como propósito evaluar la calidad de servicios educativos, como dimensiones Toma en cuenta: capacidad institucional, infraestructura, atención al cliente y capacitación integral a los estudiantes, considera 20 preguntas, explica los resultados cuantitativos y los aplica por

aproximadamente 30 minutos.

El objetivo de este instrumento es identificar el nivel de calidad de servicios educativos, teniendo como escala de medición: Siempre, que equivale a 4 puntos; casi siempre, que equivale a 3 puntos; a veces, que equivale a 2 puntos y nunca, que tiene 1 puntos.

Validez

Las herramientas de recolección de datos utilizadas para el desarrollo de esta investigación han sido juzgadas por dos expertos por su validez. En cuanto a la validez de los dictámenes periciales, Sánchez & Reyes (2009, p. 198) mencionaron que "los dictámenes periciales provienen de las opiniones aportadas por profesionales experimentados".

Confiabilidad

Arias (2017) mencionó que “la confiabilidad es la cualidad o característica de un instrumento de medida. Cuando el instrumento de medida se aplica a una misma persona o grupo de personas una o más veces se puede obtener el mismo resultado otros ciclos de tiempo” (Pág. 339). En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del coeficiente estadístico Alfa de Cronbach donde su resultado fue: variable Liderazgo fue de 0,866, variable Calidad del Servicio Educativo se alcanzó una confiabilidad de 0,907.

2.5 Procedimientos

Para el desarrollo de esta investigación se ha considerado la tecnología y los medios suficientes para medir el nivel y la relevancia de las variables estudiadas, por lo que para continuar con la recolección de datos que involucran variables de liderazgo se aplica una encuesta (técnica) y se pueden utilizar cuestionarios. (Herramienta) Obtenga e interprete los resultados detallados posteriormente. Además, es necesario recolectar datos (encuesta) (técnica) que tengan en cuenta los cambios en la calidad de los servicios educativos y utilizar cuestionarios (herramientas) para obtener e interpretar los resultados detallados posteriores, y luego ingresar los resultados en el programa Excel para usar el análisis descriptivo y los programas SPSS respectivamente. Realizar análisis de inferencia y obtener correlaciones para verificar hipótesis.

2.6 Métodos de análisis de datos

Una vez finalizado el trabajo in situ y recopilados los datos, estos datos se tabularán a través de un programa informático Excel y se simplificarán utilizando el programa estadístico SPSS 21, obteniendo así seguridad al procesar la información y visualizarla en la tabla de estadísticas de frecuencia. Claridad. Y su respectivo análisis descriptivo e inferencial.

Análisis descriptivos: se utilizó la estadística descriptiva para organizar, analizar y describir el conjunto de datos en forma cuantitativa. Para resumir la información obtenida se utilizaron gráficos y tablas, lo que permitieron determinar observar a través de los mismos la relación entre ambas variables y las dimensiones.

Para calificar la encuesta de la variable LIDERAZGO se consideró los siguientes datos:

Puntaje máximo (ítem) = 4 Puntaje mínimo (ítem) = 1 N° de Ítems de cada
dimensión = 4

N° de Niveles de calificación = 3 (Bueno, Regular, Deficiente) Fórmula:

Amplitud de intervalo =
$$\frac{\text{Pje máx.} * \text{N}^\circ \text{ ítems de dimensión} - \text{Pje min} * \text{N}^\circ \text{ ítems de dimensión}}{\text{N}^\circ \text{ de niveles}}$$

En este sentido, a partir de estos puntajes (mínimo y máximo), se establecen intervalos de tiempo para los intervalos de tiempo de cada nivel.

NIVEL	PUNTAJE	PORCENTAJE
Bueno	15 – 20	76% - 100%
Regular	9 – 14	51% - 75%
Deficiente	4 – 8	50% a menos

Mientras que para calificar la encuesta de la variable CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS se consideró los siguientes datos:

Puntaje máximo (ítem) = 4 Puntaje mínimo (ítem) = 1 N° de Ítems de cada
dimensión = 4

N° de Niveles de calificación = 3 (Bueno, Regular, Deficiente) Fórmula:

Amplitud de intervalo =
$$\frac{\text{Pje máx.} * \text{N}^\circ \text{ ítems de dimensión} - \text{Pje min} * \text{N}^\circ \text{ ítems de dimensión}}{\text{N}^\circ \text{ de niveles}}$$

NIVEL	PUNTAJE	PORCENTAJE
Bueno	15 – 20	76% - 100%
Regular	9 – 14	51% - 75%
Deficiente	4 – 8	50% a menos

Análisis inferencial: en el análisis inferencial se empleó métodos estadísticos como la *r de Pearson* que permitió comprobar las hipótesis, basándose en los datos obtenidos a partir de una muestra. Para valorar la correlación se utilizó la descrita por Yengle (2014) quien la define como el tipo de investigación permitió establecer la relación entre la el liderazgo y localidad de servicios educativos.

r	Interpretación
± 1	Correlación Perfecta
± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
± 0.60 a ± 0.79	Alta
± 0.40 a ± 0.59	Moderada
± 0.20 a ± 0.39	Baja
± 0.01 a ± 0.19	Muy baja
± 0	Correlación Nula

2.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos considerados en este trabajo son:

- El principio de honestidad, responde a las reglas de citar a diferentes autores y otros materiales bibliográficos referenciados.
- El principio de fidelidad; esto asegura que ninguno de los participantes de la muestra conozca la información que brindan.
- El principio de respeto a la autonomía: Esto se refleja en la aplicación e interpretación del consentimiento informado. Los participantes deben ser cautelosos al decidir participar en la decisión, en función de la naturaleza, plazo, propósito y posible explicación de lo que puedan encontrar. inconveniente.
- Principios de caridad; durante el proceso de investigación de esta investigación, los participantes explicaron los beneficios y riesgos que sufrirán para determinar si aceptan la investigación.
- El principio de justicia, la selección de muestras no distingue raza, género o creencias religiosas de los participantes, por lo que se debe señalar que la investigación es una herramienta para comprender el fenómeno del desempeño académico.
- Principio de anonimato; se refiere a la condición permanente del anonimato.
- Finalmente, el principio de confidencialidad, esto se hace o se dice en secreto.

III. RESULTADOS

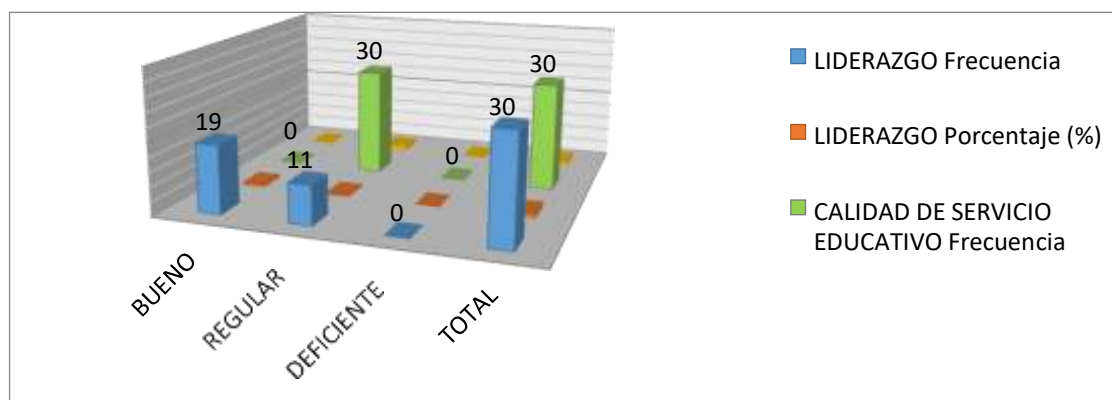
Análisis descriptivo

Tabla 1 Nivel de liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.

NIVEL CALIFICACIÓN	DE	LIDERAZGO		CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
BUENO		19	63%	0	0%
REGULAR		11	37%	30	100%
DEFICIENTE		0	0%	0	0%
TOTAL		30	100%	30	100%

Fuente: Cuestionario- Liderazgo Y Calidad de Servicio
Elaboración propia

Ilustración 1 Nivel de liderazgo y la calidad del servicio educativo en la unidad educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.



Fuente: Cuestionario- Liderazgo Y Calidad de Servicio
Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar en la tabla 2 ilustración 2, el 63% del personal docente considera que el Liderazgo en la de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” es Bueno, mientras que el 37% asegura que es Regular.

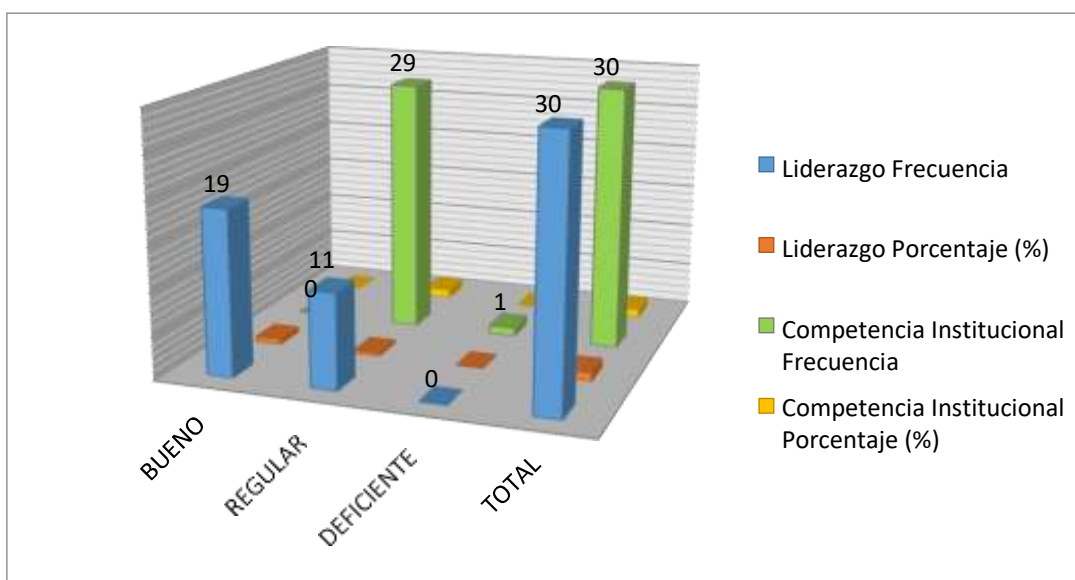
Se puede observar en la tabla 3 ilustración 2, el 100% de los estudiantes encuestados considera que la Calidad de servicios educativos de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” es Regular.

Tabla 2 Nivel de Liderazgo y Calidad de Competencia Institucional en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.

NIVEL CALIFICACIÓN	DE	Liderazgo		Calidad de Competencia Institucional	
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
BUENO		19	63%	0	0%
REGULAR		11	37%	29	97%
DEFICIENTE		0	0%	1	3%
TOTAL		30	100%	30	100%

Fuente: Cuestionario- Liderazgo Y Calidad de Servicio
Elaboración propia

Ilustración 2 Nivel de Liderazgo y Calidad de Competencia Institucional en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.



Fuente: Cuestionario- Liderazgo y Calidad de Servicio
Elaboración propia

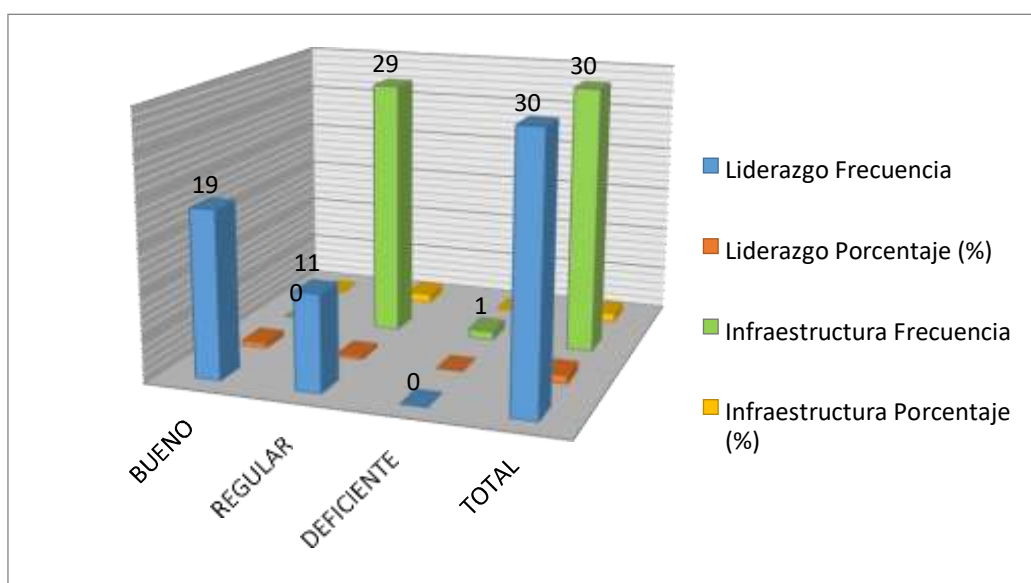
Interpretación: Se puede observar en la tabla 3 ilustración 2, el 97% de los estudiantes encuestados considera que la Calidad de Competencia de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” es Regular y un 3% opina que es deficiente.

Tabla 3 Nivel de Liderazgo y Calidad de Infraestructura en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.

NIVEL CALIFICACIÓN	DE	Liderazgo		Infraestructura	
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
BUENO		19	63%	2	7%
REGULAR		11	37%	24	80%
DEFICIENTE		0	0%	4	13%
TOTAL		30	100%	30	100%

*Fuente: Cuestionario- Liderazgo y Calidad de Servicio
Elaboración propia*

Ilustración 3 Nivel de Liderazgo y Calidad de Infraestructura en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.



*Fuente: Cuestionario- Liderazgo y Calidad de Servicio
Elaboración propia*

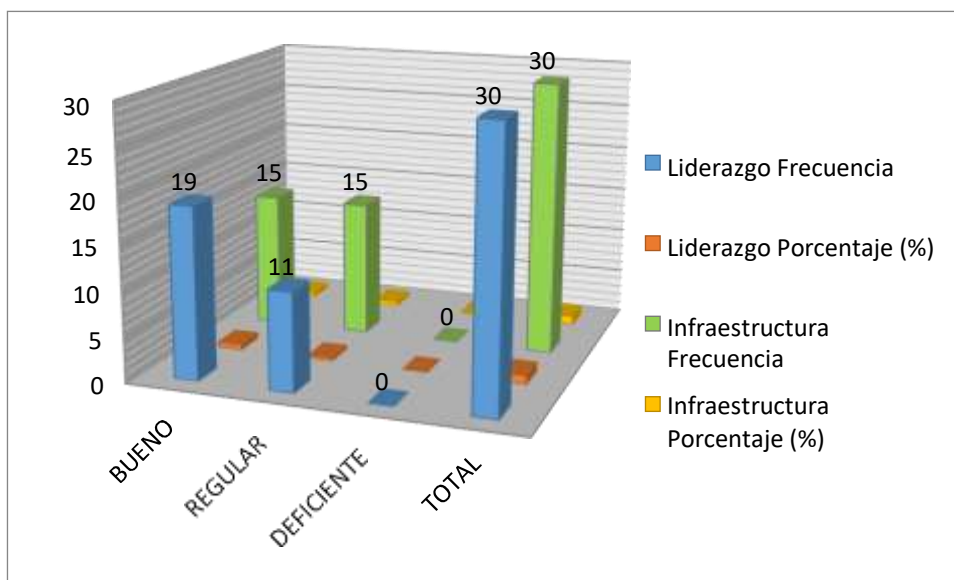
Interpretación: Se puede observar en la tabla 4 ilustración 3, el 80% de los estudiantes encuestados considera que la Calidad de infraestructura en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” es Regular y un 13% opina que es deficiente y un 7% que es bueno.

Tabla 4 Nivel de Liderazgo en la Calidad de Atención al Usuario en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.

NIVEL CALIFICACIÓN	DE	Liderazgo		Atención al usuario	
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
BUENO		19	63%	15	50%
REGULAR		11	37%	15	50%
DEFICIENTE		0	0%	0	0%
TOTAL		30	100%	30	100%

*Fuente: Cuestionario- Liderazgo y Calidad de Servicio
Elaboración propia*

Ilustración 4 Nivel de Liderazgo en la Calidad de Atención al Usuario en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.



*Fuente: Cuestionario- Liderazgo y Calidad de Servicio
Elaboración propia*

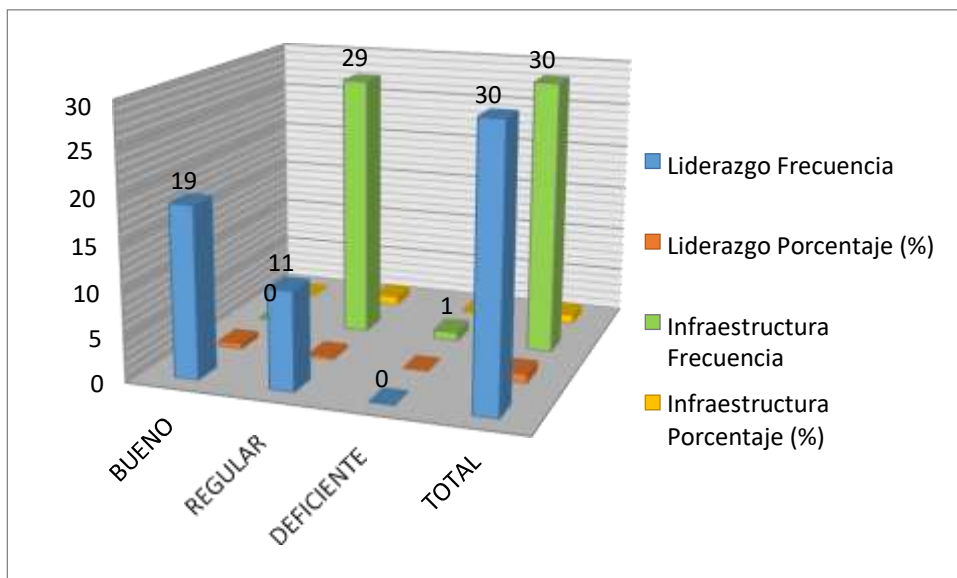
Interpretación: Se puede observar en la tabla 5 ilustración 4, el 50% de los estudiantes encuestados considera que la Calidad de atención al usuario en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” es Regular y un 50% opina que es Bueno.

Tabla 5 Nivel de Liderazgo en la Calidad de Formación Integral del estudiante en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.

NIVEL CALIFICACIÓN	DE	Liderazgo		Formación Integral del estudiante	
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
BUENO		19	63%	0	0%
REGULAR		11	37%	29	97%
DEFICIENTE		0	0%	1	3%
TOTAL		30	100%	30	100%

*Fuente: Cuestionario- Liderazgo y Calidad de Servicio
Elaboración propia*

Ilustración 5 Nivel de Liderazgo en la Calidad de Formación Integral del estudiante en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” del Guayas, año 2017.



*Fuente: Cuestionario- Liderazgo y Calidad de Servicio
Elaboración propia*

Interpretación: Se puede observar en la tabla N°6 y gráfico N°5, el 97% de los estudiantes encuestados considera que la Calidad de formación integral del estudiante en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” es Regular y un 3% opina que es Deficiente.

Análisis inferencial

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Don Bosco, Guayas

Tabla 6 Relación entre Liderazgo y Calidad de Servicios Educativos

Correlaciones			
	LIDERAZGO	CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS	
LIDERAZGO	Correlación de Pearson	1	,993**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS	Correlación de Pearson	,99**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Interpretación:

La tabla N° 7 muestra la correlación entre la variable Liderazgo y la variable Calidad de servicios educativos de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", la misma que es de (0.993**) lo que corresponde correlación muy alta y significativa al nivel 0.01.

Lo que comprueba la hipótesis general, la cual indica que existe relación significativa entre el Liderazgo y Calidad de servicios educativos de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco".

Hipótesis Específica 1

H1 Existe relación significativa entre el liderazgo y la competencia institucional de la Unidad Educativa Fiscomisional Don Bosco, Guayas.

Tabla 7 Relación entre Liderazgo y Calidad de competencia institucional

Correlaciones			
		LIDERAZGO	COMPETENCIA INSTITUCIONAL
LIDERAZGO	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Correlación de Pearson	,88**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Interpretación:

La tabla 8 muestra la correlación entre la variable Liderazgo y la dimensión Calidad de competencia institucional de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", la misma que es de (0.884**) lo que corresponde correlación muy alta y significativa al nivel 0.01.

Lo que comprueba la hipótesis específica 1, la cual indica que existe relación significativa entre el Liderazgo y Calidad de competencia institucional de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco".

Hipótesis Específica 2

H2 Existe relación significativa entre liderazgo e infraestructura de la Unidad Educativa Fiscomisional Don Bosco, Guayas.

Tabla 8 Relación entre Liderazgo y Calidad de Infraestructura

Correlaciones			
		LIDERAZGO	INFRAESTRUCTURA
LIDERAZGO	Correlación de Pearson	1	,952**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
INFRAESTRUCTURA	Correlación de Pearson	,95**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Interpretación:

La tabla 9 muestra la correlación entre la variable Liderazgo y la dimensión Calidad de infraestructura de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", la misma que es de (0.952**) lo que corresponde correlación muy alta y significativa al nivel 0.01.

Lo que comprueba la hipótesis específica 2, la cual indica que existe relación significativa entre el Liderazgo y Calidad de infraestructura de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco".

Hipótesis Específica 3

H3 Existe relación significativa entre liderazgo y la Atención al Usuario de la Unidad Educativa Fiscomisional Don Bosco, Guayas.

Tabla 9 Relación entre Liderazgo y Calidad de Atención al usuario

Correlaciones			
		LIDERAZGO	ATENCION AL USUARIO
LIDERAZGO	Correlación de Pearson	1	,834**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
ATENCION AL USUARIO	Correlación de Pearson	,83**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Interpretación:

La tabla 10 muestra la correlación entre la variable Liderazgo y la dimensión Atención al usuario de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", la misma que es de (0.834**) lo que corresponde correlación muy alta y significativa al nivel 0.01.

Lo que comprueba la hipótesis específica 3, la cual indica que existe relación significativa entre el Liderazgo y Calidad de Atención al usuario de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco".

Hipótesis Específica 4

H4 Existe relación significativa entre liderazgo y la Formación Integral del estudiante de la Unidad Educativa Fiscomisional Don Bosco, Guayas.

Tabla 10 Relación entre Liderazgo y Calidad de Formación integral del estudiante

Correlaciones			
	LIDERAZGO	FORMACION INTEGRAL DEL ESTUDIANTE	
LIDERAZGO	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
FORMACION INTEGRAL DEL ESTUDIANTE	Correlación de Pearson	,88**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Interpretación:

La tabla 11 muestra la correlación entre la variable Liderazgo y la dimensión Formación integral del estudiante de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", la misma que es de (0.884**) lo que corresponde correlación muy alta y significativa al nivel 0.01.

Lo que comprueba la hipótesis específica 4, la cual indica que existe relación significativa entre el Liderazgo y Calidad de Formación integral del estudiante de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco".

IV. DISCUSIÓN

En esta exploración se pone a consideración para mostrar en la discusión los resultados obtenidos tras su análisis por ello se expone:

Refiriéndose a los resultados aplicado el cuestionario y procesada la información se identificó que el nivel de liderazgo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas es bueno en un 63% frente al 100% de los encuestados opina que es regular a la apreciación de los docentes sin embargo se determinó que el 100% de los estudiantes aseguran la calidad de los servicios educativos es regular. Los efectos de la indagación muestran que existe una relación muy significativa entre las variables de liderazgo y la calidad de los servicios educativos, debido a que el coeficiente de correlación de Person es (0,993 **), lo que reafirma que, a mayor nivel de liderazgo, mejor calidad de servicio. También se ha mejorado el nivel de educación. La teoría de la investigación y el marco científico respaldan estos resultados, así "Un líder debe ser capaz de combinar sus características personales y también sus ambiciones con las del grupo. Debe poseer una mente abierta y ser capaz de comunicar claramente sus ideas" Freire (2014) Por su parte, UNESCO (2000) sugirió que un sistema educativo de alta calidad significa que la equidad es la condición básica de una educación de alta calidad en términos de acceso, recursos educativos, procesos y resultados, y todos ellos basados en la educación. Los servicios que la agencia brinda a las comunidades en las que opera.

En el liderazgo y las dimensiones de la calidad de servicio educativo, reflejando los siguientes valores: la relación entre liderazgo en la dimensión competencias institucionales se encontró una correlación de (0,884**) con el 97% de los encuestados que opinan en esta dimensión en un nivel regular, Carlos Román (2016), Concluyó en el trabajo que en este sentido, debido a la implementación de la gestión de mando, se ha mejorado el rol de la gestión institucional y la calidad de la educación, lo que él considera correcto; la planificación estratégica en la institución y el uso racional de los recursos institucionales son De la mano, los logros continuos reflejan los logros alcanzados.

En la dimensión infraestructura se encuentra una correlación de (0,952**), con el 80% de los encuestados que el nivel de infraestructura es regular, considerándose una correlación muy alta y significativa Lo anterior según Agüera (2004) El liderazgo designado puede ser ejercido por cualquier persona que tenga una influencia positiva sobre los demás, y en el campo de la educación, esta influencia debe basarse en la ética. Solo así podemos entender

un ejemplo de cómo un líder como líder afecta el trabajo de los docentes. Ofrecer buenos servicios educativos; sin embargo, Loza (2013) concluyó en su trabajo que, lamentablemente, una buena sugerencia no es suficiente, no es suficiente para brindar una base para el cambio, y este cambio puede cambiar Gestión institucional. El compromiso y la propia voluntad también son necesarios porque es facultativo.

Y en la dimensión atención al usuario la correlación es de (0,834**) ubicándose en una correlación alta y significativa siendo así que el 50% de sus encuestados establece en un nivel Bueno y el otro 50% en un nivel regular. El resultado anterior confirma el efecto que sostiene Rodríguez Gutiérrez (2016), quien encuentra una correlación de $r_{xy} = 0,923$ cuando correlaciona el liderazgo y la administración educativa en su publicación perfecciona que la condición de liderazgo concierne positivamente en la administración educativa.

En la dimensión formación integral de los estudiantes se encuentra una correlación de (0,884**), con el 97% de los encuestados que el nivel de formación integral, considerándose una correlación muy alta y significativa Pícaro (2016), En su tesis, señaló que el liderazgo desarrolla valor en el entorno escolar y mejora la práctica y el desempeño de los docentes, y logra el último objetivo específico al establecer la relación entre el liderazgo en la composición general de los estudiantes y la calidad de los servicios educativos, refleja una correlación de (0,884**) el mismo que expresa una relación alta significativa y positiva el resultado final puede deberse a respuestas incorrectas del profesor a algunas de las preguntas del cuestionario o, de hecho, a la calidad de los servicios prestados, que se brinda en la Unidad Educativa Fiscomisional "Don Bosco" del Guayas esto no es lo mejor, por lo que debemos fortalecer la formación general de los estudiantes.

V. CONCLUSIONES

El liderazgo directivo se relaciona significativamente la variable Liderazgo y la variable Calidad de servicios educativos de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", la misma que es de (0.993**) lo que corresponde correlación muy alta y significativa al nivel 0.01. Lo que comprueba la hipótesis general.

El liderazgo directivo se relaciona significativamente entre la variable Liderazgo y la dimensión Calidad de competencia institucional de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", la misma que es de (0.884**) lo que corresponde correlación muy alta y significativa al nivel 0.01. Lo que comprueba la hipótesis específica 1.

La correlación entre la variable Liderazgo y la dimensión Calidad de infraestructura de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", la misma que es de (0.952**) lo que corresponde correlación muy alta y significativa al nivel 0.01. Lo que comprueba la hipótesis específica 2.

La correlación entre la variable Liderazgo y la dimensión Atención al usuario de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", la misma que es de (0.834**) lo que corresponde correlación muy alta y significativa al nivel 0.01. Lo que comprueba la hipótesis específica 3.

La correlación entre la variable Liderazgo y la dimensión Formación integral del estudiante de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", la misma que es de (0.884**) lo que corresponde correlación muy alta y significativa al nivel 0.01. Lo que comprueba la hipótesis específica 4.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que los directivos de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", mejoren su nivel de liderazgo con el objeto de brindar una muy buena calidad de servicio educativo.
- ✓ Que toda la comunidad educativa se enfoque en promover y fortalecer actividades de cuidado de la infraestructura de la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", para valorar los recursos que presta la institución educativa.
- ✓ Que las autoridades promocionen y difundan las fortalezas y oportunidades que brinda la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco", para persuadir a futuros usuarios su interés por formar parte de esta comunidad educativa, además de fomentar en los usuarios existentes motivaciones que permitan su preferencia.
- ✓ Que el directivo capacite a los docentes con temas de preparación y relaciones interpersonales, fomentar charlas con los padres de familia que fomenten una convivencia armónica para que fortalezcan relaciones entre los actores de la comunidad educativa.
- ✓ Realizar periódicamente autoevaluaciones que permitan verificar posibles falencias o debilidades en la formación integral de los estudiantes, partiendo que no solo son conocimientos los que se debe impartir a los estudiantes sino también valores morales.

REFERENCIAS

- Agüera E. (2004). Liderazgo y compromiso social. (1ª ed.). México. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
- Arias, F. (2017). Metodología de la investigación. México: Trillas
- Arroyo, Y. (2014). Percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo (Tesis de maestría). Huancayo: Universidad Nacional Del Centro Del Perú.
- Azon Molina, K. D. (enero de 2016). Análisis de la Calidad del Servicio que ofrecen a los usuarios de la Cooperativa Inés María. Milagro, Guayas.
- Chiavenato, I. (2005). Administración de recursos humanos. (5.ª ed.). Colombia: Mc Graw HILL
- Chuque, A. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”.2012. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima
- Colombia: Hill Interamericana Editores S.A.C.
- Claros Román, F. A. (2016). Gestión institucional y calidad educativa en las instituciones educativas de Sayán – Huaura 2015. Lima, Lima, Perú.
- Cotler, J. (2003). Las perspectivas de una Educación sin Fronteras. Buenos Aires: Capelusz
- Esquivel, A. (2002). Calidad educativa. Revista Voz Normalista. México: año 7, número 26, Enero/marzo, pág. 22-23.
- Evans, J. y Linday, W. (2005). Administración y control de calidad. Madrid: Cengage Learning.
- Freire Silvana, M. A. (2014). El Rol del director en la escuela: el liderazgo pedagógico y su incidencia sobre el rendimiento académico. Lima: Arteta.

- Gento, S. (2002) Instituciones educativas para la calidad total. (3.^a ed.). Madrid:
La Muralla
- Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2002). Os Novos Líderes. A Inteligencia Emocional. Lisboa: Gradiva.
- Hellriegel, J. y Slocum, J. (2009). Dinámica del liderazgo. (11.^a ed.). Colombia:
Cengage Learning
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. 3era.Edición. México D.F: Mc Graw Hill Interamericana
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (4^a ed.). México D.F: Mc Graw Hill Interamericana
- Lombeida (2013) Liderazgo en la Gestión Académica y administrativa en el Colegio Fiscal Juan de Dios Martínez Mera “Universidad de Guayaquil”
- Loza, G. (2013). El Liderazgo Directivo en la Gestión Pedagógica de las Escuelas de Calidad. (Tesis de licenciatura). México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Lussier, R. y Achua, Ch. (2010). Liderazgo, teoría, aplicación y desarrollo de habilidades (4.^a ed.). México: Cengage Learning
- Ministerio de Educación. (2013). Rutas del Aprendizaje. Fascículo para la gestión de los aprendizajes en las instituciones. Lima, Perú: Navarrete
- Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo. (12.^a ed.). México D.F.: Mc Graw Hill
- Pablo, A. (2010) Calidad (2da ed.) Madrid, España: Paraninfo.
- Picaro Cruz, M. d. (2016). Gestión de liderazgo y valores en el cuerpo docente. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Ramos, A. (2009) Liderazgo y conducción de equipos (2.^a ed.). México D.F.: Trillas

- Ramos Flores, C. (2015). El liderazgo de los equipos directivos y el impacto en los resultados de aprendizaje. Granada, España.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración (8.^a ed.). México D.F.: Pearson Educación
- Robbins, S. y Decenzo, D. (2002). Fundamentos de Administración. (3.^a ed.). México D.F.
- Rodríguez Gutiérrez, H. (2016). Liderazgo y administración educativa en I.E. del nivel primario de la zona urbana del distrito de Huaral – 2016. Lima, Huaral, Perú.
- Sánchez H. y Reyes, C. (2009). Metodología y diseño en la investigación científica. Lima: Visión universitaria
- Sánchez, J., & Valarezo, X. (2018). Tesis. Liderazgo Directivo en la convivencia escolar. Guayaquil.
- Schmelkes, S. (1995). Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas. México: SEP.
- UNESCO/OREALC (2000). Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- UNESCO. (2014). El liderazgo escolar en América Latina y el Caribe.

ANEXOS

INSTRUMENTO N° 01

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL LIDERAZGO

INSTRUCCIONES: Estimado docente, a continuación, se te presenta una serie de enunciados relacionados con el liderazgo en tu Institución Educativa. Por favor se te pide marcar con una "X" la mejor opción que se asemeje a tu experiencia. Por favor se te pide sinceridad a la hora de responder.

N°	Ítems	Opciones de respuestas			
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1	Facilita que las personas se sientan a gusto cuando están con él.				
2	Trata que las personas estén a su lado o acompañado.				
3	Busca que las personas se sientan cómodas en la I.E.				
4	Siempre transmite carisma positivo cuando se comunica.				
5	Muestra actitud positiva hacia las personas que lo rodean.				
6	Trata con respeto a los demás.				
7	Es amable con las personas.				
8	Reconoce méritos y cualidades de los demás.				
9	Es capaz de prever lo que pasaría en el futuro ante un problema.				
10	Desarrolla estrategias apropiadas para resolver problemas.				
11	Busca lograr aspiraciones deseadas.				
12	Percibe anticipadamente las consecuencias o efectos de un problema.				
13	Impulsa al personal al logro de objetivos y metas.				
14	Facilita la disponibilidad de recursos necesarios para lograr objetivos.				
15	Utiliza estrategias para lograr una elevada calidad de la educación.				
16	Tiene capacidades y habilidades para conducir al grupo hacia el logro de objetivos.				
17	Estimula a los individuos hacia un trabajo inteligente y colaborativo.				
18	Anima al esfuerzo para desarrollar proyectos educativos.				
19	Promueve el trabajo en equipo.				
20	Promueve la participación en trabajos de promoción social y la conservación del ambiente.				

MUCHAS GRACIAS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO LIDERAZGO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario para evaluar el Liderazgo
AUTORA	Br. Chamba Armijos María Georgina
DIRIGIDO A	Docentes
EVALÚA	Liderazgo
DIMENSIONES E INDICADORES	1.Liderazgo Carisma Emocional Anticipadora Profesional
N° DE ÍTEMS	20
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	Cuantitativo
FORMA DE ADMINISTRAR	Individual
DURACIÓN	30 minutos aproximado
OBJETIVO	Identificar el nivel de liderazgo
ESCALA DE MEDICIÓN	S (4), CS (3), AV (2) , N (1)
ANÁLISIS ESTADÍSTICO	Los resultados se presentarán en cuadros y barras porcentuales y se aplicará el estadístico de coeficiente de correlación de
CONFIABILIDAD	Alfa de Cronbach= 0,832
VALIDEZ	Validez a través del juicio de experto.

INSTRUMENTO N° 02

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

INSTRUCCIONES: Estimado docente, a continuación, se te presenta una serie de enunciados relacionados a la Calidad de Servicios Educativos que brinda tu Institución Educativa. Por favor se te pide marcar con una "X" la mejor opción que se asemeje a tu experiencia. Por favor se te pide sinceridad a la hora de responder. **MUCHAS GRACIAS**

N°	ÍTEM	Opciones de respuestas			
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	El personal directivo desarrolla capacidades de liderazgo con docentes, padres de familia y estudiantes.				
2	El trabajo en grupo permite fortalecer cooperación y solidaridad.				
3	El personal directivo y docente se proyecta a la comunidad.				
4	Los directivos hacen extensivo a la comunidad educativa las metas a lograr.				
5	El personal de la I.E. promueve el cambio y la superación profesional.				
6	Existe comodidad en las aulas y el mobiliario es adecuado.				
7	Se hace uso óptimo de los equipos y medios materiales educativos.				
8	Se realiza el mantenimiento de las instalaciones en la I.E.				
9	La atención en biblioteca es óptima y con esmero.				
10	El uso del laboratorio e informático es de calidad.				
11	La atención en los diferentes estamentos de la I.E. es atenta y fluida.				
12	Se fomenta la desburocratización en el trámite documentario.				
13	Se realiza el seguimiento oportuno de las quejas, denuncias y problemas dentro de cada estamento.				
14	Los profesores orientan a trabajar en grupos colaborativos.				
15	El área de tutoría está presta a solucionar problemas de los estudiantes brindando orientación adecuada.				
16	En la programación curricular se toma en cuenta los intereses y necesidades de los estudiantes.				
17	Se ayuda a los estudiantes a la obtención de capacidades en el saber, saber hacer, saber ser y saber convivir.				
18	Se orienta y desarrolla en los estudiantes la práctica de valores.				
19	Los profesores utilizan estrategias que promuevan el aprendizaje significativo.				
20	Los profesores preparan a los estudiantes para la vida, con creatividad y la capacidad de solucionar problemas.				

MUCHAS GRACIAS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario sobre Calidad de Servicios Educativos
AUTORA	Br. Chamba Armijos María Georgina
DIRIGIDO A	Estudiantes
EVALÚA	Calidad de Servicios Educativos
DIMENSIONES E INDICADORES	1. Calidad de Servicios Educativos Competencia institucional Infraestructura
N° DE ITEMS	20
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	Cuantitativo
FORMA DE ADMINISTRAR	Individual
DURACIÓN	30 minutos aproximado
OBJETIVO	Identificar el nivel de calidad de servicios educativos
ESCALA DE MEDICIÓN	S (4), CS (3), AV (2) , N (1)
ANÁLISIS ESTADÍSTICO	Los resultados se presentarán en cuadros y barras porcentuales y se aplicará el estadístico de coeficiente de correlación de
CONFIABILIDAD	Alfa de Cronbach= 0,872
VALIDEZ	Validez a través del juicio de experto.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, el Director General del Colegio de Alto Rendimiento - Ministerio de Educación de Perú, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios que la investigadora Chamba Armijos, María Georgina usó para su trabajo de tesis "LIDERAZGO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL SEMIPRESENCIAL "DON BOSCO" DEL GUAYAS, 2017":

- Cuestionario para evaluar el liderazgo
- Cuestionario para evaluar la calidad de servicios educativos

Los instrumentos miden, en efecto, la relación que existe entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas, 2017, con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el Director General del Colegio de Alto Rendimiento - Ministerio de Educación de Perú garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por la referida investigadora.

06 de noviembre de 2017


Víctor Alejandro García Fariás
Director General
Colegio de Alto Rendimiento Ancash
Ministerio de Educación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, la directora de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios que la investigadora Chamba Armijos, María Georgina usó para su trabajo de tesis "LIDERAZGO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL SEMIPRESENCIAL "DON BOSCO" DEL GUAYAS, 2017":

- Cuestionario para evaluar el liderazgo
- Cuestionario para evaluar la calidad de servicios educativos

Los instrumentos miden, en efecto, la relación que existe entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas, 2017, con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, la Directora de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por la referida investigadora.

06 de noviembre de 2017


Dra. Rosa María-Sánchez Sánchez
Directora de Posgrado

CAMPUS CHIMBOTE
Mr. H.T. 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, el Director de Investigación de la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios que la investigadora Chamba Armijos, María Georgina usó para su trabajo de tesis "LIDERAZGO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL SEMIPRESENCIAL "DON BOSCO" DEL GUAYAS, 2017":

- Cuestionario para evaluar el liderazgo
- Cuestionario para evaluar la calidad de servicios educativos

Los instrumentos miden, en efecto, la relación que existe entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas, 2017, con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el Director de Investigación de la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por la referida investigadora.

06 de noviembre de 2017

Dr. Rafael Arturo Alba Callacná
Director de Investigación
Universidad César Vallejo – Filial Chimbote

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. H LT. 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Ans.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#salidadiante
ucv.edu.pe

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas, 2017					
PREGUNTAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
PREGUNTA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas ?	HIPÓTESIS GENERAL H _i : Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas H ₀ : No existe una relación significativa entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H ₁ Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas, 2017 OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar el nivel de liderazgo en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas. Identificar el nivel de	VARIABLE: Liderazgo		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Carismática	Sentirse a gusto	Ordinal
				Sentirse acompañado	
				Sentir comodidad	
				Carisma positivo	
			Emocional	Actitud positiva	
				Respeto	
				Amabilidad	
				Reconocimiento de méritos	
Anticipadora	Prever el futuro				
	Desarrollo de estrategias				
	Aspiraciones deseadas				
	Percepción de consecuencias				
Profesional	Logro de objetivos				

<p>servicios educativos en la dimensión competencia institucional en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas</p> <p>Ho No existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicios educativos en la dimensión competencia institucional en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas</p> <p>H2 Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicios educativos en la dimensión infraestructura en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don</p>	<p>calidad de servicios educativos en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas.</p>		Disponibilidad de recursos		
			Uso de estrategias		
			Capacidades y habilidades		
		<p>Establecer la relación entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la dimensión competencia institucional la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas.</p>	Participativa	Estímulo al trabajo	
				Esfuerzo	
				Trabajo en equipo	
				Participación	
			VARIABLE: Calidad del servicio educativo		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
		<p>Establecer la relación entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la dimensión infraestructura en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas.</p>	Competencia Institucional	Desarrollo de capacidades	Ordinal
				Trabajo en equipo	
				Proyección a la comunidad	
	Metas a lograr				
	Promoción del cambio				
		Infraestructura	Comodidad		
			Uso de equipos y medios		
			Mantenimiento		
			Atención en biblioteca		

	<p>Bosco" del Guayas</p> <p>Ho No existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicios educativos en la dimensión infraestructura en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas.</p>	<p>Identificar la relación entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la dimensión atención al usuario en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas.</p>		Uso de laboratorio	
			Atención al usuario	Atención atenta	
				Burocratismo	
				Seguimiento de quejas	
				Orientación al trabajo en grupo.	
		Tutoría			
	<p>H3 Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicios educativos en la dimensión atención al usuario en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas</p>	<p>Identificar la relación entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la dimensión formación integral del estudiante en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas</p>	Formación integral del estudiante	Intereses y necesidades	
				Obtención de capacidades	
				Desarrollo de valores	
				Uso de estrategias	
Preparación para la vida.					
<p>Ho No existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicios educativos en la dimensión atención al</p>					

	<p>usuario en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas</p> <p>H4 Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicios educativos en la dimensión formación integral del estudiante en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas</p> <p>Ho No existe relación significativaentre el liderazgo y la calidad de servicios educativos en la dimensión formación integral del estudiante en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial "Don Bosco" del Guayas</p>				
--	---	--	--	--	--



SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN FISCOMISIONAL SEMIPRESENCIAL DEL ECUADOR
 "MONS. LEONIDAS PROAÑO", SEFSE
 UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL PCEI "DON BOSCO" DEL GUAYAS



Oficio.Nº 227-2017-UNEFS-G-R

Guayaquil, 27 de octubre de 2017

Lic.
 María Georgina Chamba,
 Docente de la UNEFS-G

De mis consideraciones:

En respuesta al Oficio ingresado por usted el día 19 de octubre, solicitando autorización para aplicar cuestionario y evaluar, EL Liderazgo y La Calidad De Servicios Educativos, en la Unidad Educativa Fiscomisional "Don Bosco" Del Guayas. Me permito comunicarle que su solicitud fue aprobada.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Lic. Luz Morales Del Rosario
 RECTORA UNEFS-G



Lic. Franklin Duarte Acosta
 SECRETARIO UNEFS-G



elaborado	SECRETARIO
revisado	LIM.