



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo de la I.E.
2060, Comas, 2021**

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

AUTOR:

Calle Honorio, David (ORCID: 0000-0001-9298-3080)

ASESORA:

Dra. Sánchez Aguirre, Flor de María (ORCID: 0000-0001-6416-6817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad educativa

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A Dios, quien con su infinito amor me cuida y me motiva a seguir adelante día a día, dándome el aliento que necesito día a día.

A familia que es el motor que me impulsa a seguir mejorando como persona y que es la motivación que me motiva a crecer como persona y profesionalmente.

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus valiosas enseñanzas que contribuyeron en mi formación y crecimiento personal y profesional.

A la Dra. Flor de María Sánchez Aguirre, asesora de tesis, quien con sus valiosos aportes y sabias palabras me motivo a culminar con este objetivo que es la finalización de la tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población y muestra	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos Éticos:	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1. Juicio de expertos	14
Tabla 2. Prueba de confiabilidad del instrumento liderazgo directivo	14
Tabla 3. Prueba de confiabilidad del instrumento calidad de servicio	14
Tabla 4. Niveles de liderazgo directivo en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021	16
Tabla 5. Niveles de las dimensiones del liderazgo directivo en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021	16
Tabla 6. Niveles de calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021	17
Tabla 7. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021	17
Tabla 8. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis general	18
Tabla 9. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 1	19
Tabla 10. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 2	19
Tabla 11. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 3	20
Tabla 12. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 4	21
Tabla 13. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 5	21
Tabla 14. Matriz de operacionalización de Liderazgo directivo	36
Tabla 15. Matriz de operacionalización de Calidad de servicio	36
Tabla 16. Ficha técnica de liderazgo directivo	37
Tabla 17. Baremación del instrumento Liderazgo directivo	37
Tabla 18. Ficha técnica de calidad de servicio	38
Tabla 19. Baremación del instrumento calidad de servicio	38

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de liderazgo directivo en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021	39
Figura 2. Niveles de las dimensiones del liderazgo directivo en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021	39
Figura 3. Niveles de calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021	40
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021	40

Resumen

La investigación titulada Liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021, llevo como objetivo general determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021

Fue de un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal y la muestra estuvo conformada por 80 docentes a quienes se aplicaron dos cuestionarios relacionados con las variables de investigación liderazgo directivo y calidad de servicio educativo.

Concluyó que la investigación presentó una correlación alta ($r = .742$) entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la I.E. 2060 del distrito de Comas en el periodo 2021, alcanzando un nivel de p-valor calculado (.000), valor menor al planeado (0.01), sosteniendo que el liderazgo directivo y la calidad de servicio presentaron una relación significativa.

Palabras claves: Liderazgo directivo, calidad de servicio educativo, habilidad interpersonal, comunicación, compromiso

Abstract

The research entitled Executive leadership and the quality of educational service of the I.E. 2060, Comas, 2021, my general objective is to determine the relationship between executive leadership and the quality of educational service of the I.E. 2060, Comas, 2021

It was a quantitative, correlational, non-experimental, cross-sectional approach, and the sample was made up of 80 teachers to whom two questionnaires related to the research variables management leadership and quality of educational service were applied.

It concluded that the research presented a high correlation ($r = .742$) between executive leadership and quality of service in the I.E. 2060 of the Comas district in the 2021 period, reaching a calculated p-value level (.000), a value lower than planned (0.01), maintaining that the management leadership and the quality of service presented a significant relationship.

Keywords: Executive leadership, quality of educational service, interpersonal ability, communication, commitment

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad es importante indagar el liderazgo directivo y calidad del servicio educativo que permite considerar el rol y la función del líder pedagógico, ningún país es ajeno a las realidades problemáticas que enfrenta el Director dentro de las instituciones educativas, tal es así, que muchos países latinoamericanos se encuentran diferenciados en la prestación del servicio educacional, ubicándose programas educativos desiguales, con progresiva discriminación estudiantil, por lo cual los escolares con mayor vulnerabilidad propenden a focalizarse en algunos centros educativos privilegiados y no privilegiados. Dentro de este contexto, los centros educativos, en presencia de ciertos problemas, como la falta de liderazgo directivo, son instituciones capaces de alcanzar la calidad educativa (Romero, 2021), por otro lado, las condiciones aun no siendo favorables para los estudiantes por ser de zonas vulnerables son capaces de obtener mayor rendimiento y resultados en el logro de sus aprendizajes. Actualmente la imagen del director ha ido tomando mayor importancia, en consideración a su labor que resulta decisiva para el aprendizaje estudiantil; considerando que el docente es el de mayor ascendencia con relación al rendimiento académico de los alumnos (Rodríguez y Acosta, 2020)

Durante todos los años los directores de los centros educativos deben batallar constantemente con la competencia, que presentan servicios similares por lo que necesitan imperiosamente los valores verdaderos del centro educativo, la calidad y sobre todo el servicio que se brinda a los estudiantes; comprendida la relevancia y el efecto de la educación, los servicios que son brindados deben contener altos niveles de calidad, por lo que es indispensable medirlos adecuadamente (Fernández, 2020). En la actualidad la calidad educativa se focaliza en resolver las necesidades que genera vivir en la sociedad del conocimiento, asimismo toma en consideración la inclusión digital por medio de la tecnología de la información y comunicación, con el propósito de garantizar la calidad de vida futura de los estudiantes (Martínez-Iñiguez, Tobón, López-Ramírez y Manzanilla-Granados, 2020).

En el ámbito nacional, la ausencia de líderes directivos ha generado una serie de complicaciones como el caso de alumnos que no pueden acceder a la

tecnología para apoyar sus actividades educativas, lamentablemente los directores no tuvieron la capacidad para afrontar esta situación dejando la responsabilidad al Ministerio de Educación con su programa televisivo “Aprendo en Casa” la educación de los alumnos y en las instituciones privadas fueron los docentes por iniciativa propia los que buscaron como llevar la clase a los alumnos (Laines, 2021). Por otro lado, así se cuente con una normativa definida la verdad es completamente diferente, en vista que la mayoría de los directores presentan un liderazgo débil, nula planificación y no disponen de estrategias que permitieran conseguir los objetivos institucionales (Escudero, 2020).

Asimismo, la pandemia ha causado que los docentes asumieran el desarrollo de sus labores educativas bajo un aplicativo y a distancia, sin embargo los estudiantes muy aparte de aprender también necesitan de afecto o aprecio que recibe de sus docentes y compañeros que finalmente pueden influir en la calidad del servicio educativo, por otro lado, los padres de familia indicaron el mayor distanciamiento entre lo que propone el centro educativo y la labor del docente (Chuquimia, 2020). Además, de potenciar en los maestros el desarrollo de las competencias digitales en sus actividades de aprendizaje (Novoa & Sanchez, 2020). La dirección de los centros educativos deben promover el mejoramiento de la calidad educativa, para ellos estos centros deben contar con una infraestructura apropiada, con programas de enseñanza de vanguardia, con maestros preparados y con excelencia profesional (Cubas, 2020). Finalmente, los diferentes niveles educativos requieren de una calidad educativa desde los docentes y directivos en el desarrollo de los aprendizajes de los estudiantes (Sánchez, 2009).

En Lima en el distrito de Comas la Institución Educativa N° 2060, enfrenta diversas adversidades propias del contexto socioeconómico y cultural, propios del lugar, como: La pobreza de la población, contar con una población de estudiantes relativamente alta que requieren de una calidad de servicio educativo, que responda a los requerimiento y preocupaciones de la comunidad educativa, estas adversidades representan un gran reto para los responsables de los centros educativos, que tienen el compromiso de encaminar, dirigir y gestionar, garantizando las condiciones básicas para alcanzar las metas y objetivos propuestos. A pesar de todo ello existen dificultades que ponen en

peligro el cumplimiento de las metas planteadas en el Marco del Buen desempeño del Directivo (Ministerio de Educación, 2014), ocurre lo mismo con la calidad de servicio educativo que brinda la escuela. Todo ello nos lleva a reflexionar si un buen liderazgo directivo puede mejorar la calidad de servicio educativo y de esta manera el prestigio de la escuela sea aún mayor y genere la confianza en todos los actores educativos, llegando a convertirse en un referente dentro de la comunidad.

En base a lo explicado anteriormente se plantea el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona el liderazgo directivo con la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021? Mientras que los problemas específicos (Ver Anexo 1).

A nivel teórico se justificará porque permitirá estudiar las variables seleccionadas, respaldadas por la teoría de Collao (2015) para el liderazgo directivo y de Elera (2010) para la calidad de servicio, asimismo comprender sus atributos y componentes relacionados a la realidad, para tomar en consideración los resultados conseguidos y tomar decisiones dirigidas a mejorar las variables. A nivel práctico se justificará porque la investigación servirá de tarima para realizar nuevas actividades que posibiliten el mejoramiento de la calidad educativa a través del liderazgo directivo. Finalmente, a nivel metodológico se justificará porque se empleara la metodología científica, del mismo modo, los hallazgos serán conseguidos a través de los instrumentos elaborados en base a los indicadores de las variables.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021. Los objetivos específicos fueron: (Ver Anexo 1)

La hipótesis general fue: El liderazgo directivo se relaciona con la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021. Las hipótesis específicas fueron: (Ver Anexo 1)

II. MARCO TEÓRICO

Con relación a las investigaciones que han estudiado y analizado dentro del ámbito internacional a la variable liderazgo directivo, se tiene Yangali y Torres (2020) en donde tuvo como objetivo la determinación de como la percepción del liderazgo directivo se vincula con el aprendizaje estudiantil en los centros educativos. Empleo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional, mientras que su muestra fue conformada por 40 personas entre docentes y estudiantes. Finalmente concluyó que el liderazgo directivo no tiene un efecto directo ni considerado con el aprendizaje estudiantil, del mismo modo no se presenta efectos directos con el desempeño docente, con la situación económica del estudiante que incluye su entorno familiar y la motivación estudiantil. Mientras que Ordoñez, Castillo, Ordoñez y Orbe (2020) esta investigación busco realizar el análisis de la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño docente dentro de los centros educativos, partiendo del entorno legal del país para determinar un conocimiento adicional que colabore a la eficiencia de la gestión dentro de la institución y a alcanzar la calidad educativa en base a los lineamiento previamente establecidos por la norma y los entes responsables. Fue una investigación cuantitativa que se apoya en el análisis de las normas y leyes sobre las cuales se conduce el funcionamiento de los centros educativos; concluyeron que el liderazgo directivo no es tomado como una herramienta elemental dentro de las instituciones educativas, debido a que la evaluación que lleva a cabo dentro de estas instituciones está fundamentada en pruebas en donde los responsables de las evaluaciones desarrollan juicios provenientes de una sucesión de estándares o criterios anticipadamente determinados.

Continuando con el ámbito internacional, la variable calidad de servicio educativo se tomó la investigación de Martínez-Iñiguez, Tobón, López-Ramírez y Manzanilla-Granados (2020) cuyo objetivo fue desarrollar el análisis de calidad educativa como concepto y desde un enfoque social y formativo. Metodológicamente la investigación se desarrolló dentro del estudio documental prosiguiendo con los centros de la cartografía conceptual que son ocho; concluyeron que la calidad de servicio educativo no corresponde a conseguir los mejores resultados en evaluaciones comunes, como sucede con la prueba PISA,

tampoco es conseguir identificación formal de acreditación o certificación de procedimientos institucionales. Mientras que, para iniciar a construir la calidad de servicio educativo, es indispensable que las políticas educativas se basen por medio de una visión compartida de los diferentes participantes y ámbitos sociales, tomando en consideración los desafíos y requerimientos que éstos presentan, con el propósito de determinar objetivos y metas puntuales que impliquen a su resolución. En la investigación de Chaves-Manzano y Ordoñez-López (2020) este estudio tuvo como objetivo el análisis de la relación entre la evaluación y la calidad educativa; se cuadró en un enfoque cuantitativo simple, los autores concluyeron que la finalidad de las pruebas como la PISA tienen el propósito de premiar a los mejores países y alertar a aquellos que obtuvieron puntajes bajos, para conocer si el Estado cumple con la evaluación; por ello, es un error pensar que los países con mayor puntaje muestran una mejor calidad educativa, lo que solo demuestra la prueba es el nivel de conocimiento. Finalmente Baloco (2020) esta investigación concluyó que en muchos centros educativos la contratación de los docentes se sustenta fundamentalmente en los derechos de los docentes, y se olvidan de las necesidades o requerimientos de los alumnos, lo que ocasiona falta de efectividad y desigualdades en la asignación de docentes y por consiguiente en la calidad del servicio educativo en el centro educativo.

En el ámbito nacional sobre la variable liderazgo directivo se consideró la investigación de Puerta (2021) esta investigación es tipo básica, el diseño de investigación es no experimental es de diseño transversa correlacional, la población está conformada por 20 profesores que laboran en un escuela del Amazonas, concluyó que el liderazgo directivo se vincula de manera directa y moderada con el clima organizacional, asimismo dentro de los estilos de liderazgo directivo que tuvo mayor aplicación dentro de la institución fue el liderazgo directivo y el que menos se practico fue el liderazgo autocrático. Asimismo Hurtado (2020) en la investigación busco establecer como la gestión educativa se relacionó con los modelos de liderazgo en los docentes. Fue correlacional, no experimental, transversal y su muestra fue conformada por 120 docentes; concluyó que entre la gestión educativa y el liderazgo directivo se relacionan significativamente con la gestión pedagógica, por otro lado, el

liderazgo transformacional un estilo de liderazgo directivo predomina sobre los liderazgos transaccional y laissez faire o liberal. Mientras en la investigación de Vallejo (2021) se estudió la correspondencia entre el liderazgo directivo y la gestión educativa, fue correlacional, no experimental, transversal y la muestra de 53 docentes; los resultados permitieron concluir que el liderazgo directivo está respaldada por la teoría de liderazgo situacional expuesta por Hersey y Blanchard en el año 1968, la cual sostiene que todo director, se tiene que adaptar a las particularidades y aspectos personales de los docentes que tiene bajo su dirección. Finalmente Rivas (2020) en donde concluyó que el liderazgo directivo se relaciona positiva y altamente con la gestión pedagógica; del mismo modo se relaciona de manera significativa y alta con los elementos de la gestión pedagógica como planificación, ejecución y evaluación.

En cuanto a la variable calidad de servicio educativo en el contexto nacional se consideró la investigación de Cubas (2020) esta investigación busco determinar el vínculo entre el liderazgo directivo y la gestión pedagógica en un centro educativo. Fue empleado el método hipotético deductivo, el estudio fue no experimental, descriptivo-correlacional y transversal, mientras que la muestra fue de 77 docentes, luego de los hallazgos se concluyó que la calidad educativa se vincula significativamente con la gestión de la institución, del mismo modo la calidad educativa se vinculan con los componentes de la gestión dentro de la institución como el clima, capacitación, desempeño, liderazgo y planeación estratégica. Asimismo Jesús (2021) busco la determinación del vínculo entre la gestión de la institución con la calidad de servicio educativo. Fue correlacional, no experimental y su muestra fue de 66 docentes; los resultados propiciaron la siguiente conclusión que para alcanzar la calidad se debe tomar en consideración la eficiencia, eficacia y pertinencia, entendiéndose como el empleo de los recursos tanto materiales como humanos de una manera impecable. Por último, Morán (2020) presentó como objetivo establecer la influencia que ejerce el aula virtual en la calidad educativa, fue una investigación de tipo básica, cuantitativa, no experimental, correlacional simple, y transversal, su muestra estuvo integrada por 95 docentes; finalmente se determinó que el aula virtual influye de manera significativa con la calidad del servicio educativo, lo que significa que los docentes están capacitados para laborar en entornos educativos

virtuales, y esto ocasiona el incremento de la confianza y la calidad del servicio educativo que otorga la institución.

En cuanto al marco teórico la variable liderazgo directivo fue definido como un vínculo entre el líder representado por el director con los docentes y estudiantes con objetivos compartidos donde se ofrecen e inciden por una transformación verdadera, características muy relevantes con los cuales consiguen poder direccionar una institución educativa en forma efectiva. Por otro lado, el liderazgo es considerado como una incidencia interpersonal que tiene el líder con sus colaboradores, ejercida en un momento dado y orientada por medio de procedimientos de la comunicación entre los miembros de la institución educativa para lograr los objetivos previamente establecidos (Collao, 2015).

El liderazgo es una competencia que se consigue formar en toda la sociedad educativa como resultado de la interrelación entre los directores que lideran, los seguidores en este caso docentes y estudiantes y las situaciones específicas de la institución educativa (Ministerio de Educación, 2014). De acuerdo con Foladori (2011) citado en Quispe (2019) el líder tiene que contar con una serie de capacidades, competencias y habilidades para que pueda dirigir de manera apropiada a los docentes, de esta forma colaborará en la consecución de los objetivos establecidos dentro de la institución. Por esta razón, el líder tiene que desarrollar los principios morales y valores correctos. Muhaimin, Lian & Wardiah (2020) sostuvieron que si tanto los docentes como el personal administrativo presentan un elevado espíritu de trabajo, asimismo son creativos y flexibles se dice que la función del director como líder funciona muy bien y que esto se reflejara en la calidad del servicio educativo.

También es definido como la agrupación de capacidades directivas que realizan de manera sistemática las personas que se desempeñan como directores y son un referente para sus docentes conocidos como seguidores, a quienes trata de fortalecerlos para que en su momento lideren la transformación y su propio desarrollo (Buckner, 2019). El liderazgo directivo tiene un rol muy importante en la planeación y el éxito de la institución, que se vincula con la innovación, motivación, comunicación y mentoring (Jeini, 2019). Es importante que el director esté capacitado para planear, organizar, dirigir y monitorear las

actividades de los docentes en cuanto a la enseñanza, finanzas, infraestructura y todo proceso que conlleve a optimizar la calidad de la educación (Kaso, Mariani, Ilham, Firman, Aswar & Iksan, 2021). Los directores son reconocidos como líderes instruccionales por el papel que desempeñan porque aseguran que los recursos se ajusten al objetivo de la institución, apoyan el desarrollo profesional de los docentes, incluyen y hacen participar a los docentes dentro de la información, cultivan y fomentan la relación entre la institución educativa y la comunidad y finalmente gestionan las actividades ordinarias de la dirección del centro educativo (Kagama, 2019).

El liderazgo directivo generalmente aplica un proceso o actividad de transformación porque incrementa la confianza, satisfacción y la motivación de los docentes de la institución educativa al reunirlos y transformar sus valores, creencias y requerimientos (Mudi & Yakubu, 2021). Este liderazgo cuando es practicado demasiado por el director de un centro educativo puede conllevar al gerencialismo, en donde la adhesión a los procesos burocráticos son considerados mucho más relevantes que los procesos educativos (Bush, 2018). El liderazgo directivo presenta una serie de estilos que permiten al director comportarse de una forma firme con sus docentes y empleados administrativos; dentro de estos estilos se tienen el autoritario, democrático y liberal o permisivo (Yuni, Fitria & Puspita, 2021).

Panagiotis-Christos & Syros (2020) indicaron que en el liderazgo autocrático los directores toman las decisiones de la institución educativa sin consultar y se focaliza principalmente en el desempeño y la estructura, este estilo de liderazgo generalmente contradice al estilo democrático en vista que este estilo involucra a los docentes en la toma de decisiones y en la dirección del centro educativo; finalmente el liderazgo liberal se basa en la libertad que se otorga al docente en el proceso de tomar decisiones. Por su parte, Minela (2020) indicó que el liderazgo autocrático se vinculó de manera significativa con la colaboración, desarrollo profesional y el apoyo a los docentes; mientras que el liderazgo democrático se asoció moderadamente con el aprendizaje, la colaboración, cultura, apoyo docente y por último el estilo de liderazgo liberal se relacionó débilmente con el aprendizaje, desarrollo profesional, apoyo docente, cultura y colaboración.

Las dimensiones del liderazgo directivo, fueron estudiadas desde los diversos enfoques del liderazgo comenzando con la teoría organizacional, sociológica y psicológica se han podido establecer elementos con las actividades y responsabilidades que el director tiene a su cargo, de ahí que la teoría que contiene estos componentes es la de Collao (2015) quien la cataloga en cuatro componentes: Compromiso capacidad de gestión, habilidad interpersonal, comunicación y capacidad personal.

Como primera dimensión del liderazgo directivo se tiene al compromiso capacidad de gestión, que de acuerdo con Collao (2015) es la capacidad que presenta el líder para gestionar, en otras palabras dirigir y promover para el progreso del centro educativo, impulsando la participación de toda la comunidad educativa para mejorar el aprendizaje y tomar decisiones adecuadas. Bajo esta perspectiva se alcanza la realización del acompañamiento y realizar un seguimiento de la labor educativa que realiza el docente, por este motivo se diseñan e implementan dinámicas de interaprendizaje para llevar a cabo las estrategias apropiadas para alcanzar los aprendizajes valiosos en favor de optimizar la pedagogía.

En cuanto al segundo componente habilidades interpersonales, en base a Collao (2015) establece que las relaciones del ser humano son lazos entre el personal. Fueron determinadas por las vinculaciones tanto internas como externas que lleva a cabo el personal. Son manifestaciones de manera interpersonal que comprende la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.

El tercer componente del liderazgo directivo fue la comunicación que según Collao (2015) es un proceso o actividad que se lleva a cabo para mantener y preservar las relaciones con los miembros de la comunidad educativa, manteniendo de esta forma la característica o actitud que hace diferente de las otras personas, la propiedad de ser un ente social. Los canales de comunicación pueden ser formales, informales y externos.

Finalmente el cuarto elemento del liderazgo directivo fue la capacidad personal, en este caso Collao (2015) indicó que el conocimiento del personal es

de suma importancia para erradicar los problemas, considerando sus habilidades y cualidades intrínsecas del personal. La gestión de una institución educativa está vinculada con la planeación, evolución y coordinación para impulsar la práctica efectiva del personal, del mismo modo ofrece el mecanismo que colabore a los docentes que beneficien en la gestión para alcanzar sus objetivos y metas.

Con relación a la calidad del servicio educativo, esta debe mejorar porque es fundamental para la evaluación de los estándares en los centros educativos; los aspectos que no tienen relación con el aspecto académico también es relevante para conseguir la satisfacción de los estudiantes (Rahman, Sanauddin & Ali, 2017). El interés por la calidad no se detiene tan solo en la satisfacer los requerimientos y demandas actuales de la institución educativa pero se extiende a las próximas necesidades (Moyassar, Alaa & Amal, 2020). Por lo tanto, calidad del servicio educativo es una combinación de dos términos que involucran la calidad y el servicio; el primero está referido al empleo de una perspectiva fundamentalmente sustentado en el estudiante y el segundo está referido a las cualidades fundamentales del servicio individual (Ali, Saleh, Akoi, Abdulrahman, Muhamed, Noori & Anwar, 2021).

La calidad del servicio educativo es el resultado de las actividades, mezclas y cambios de los procedimientos de efectividad, vinculados con la administración, que en esta convergencia posibilita el logro y obtención de una sincronización entre la institución educativa y las personas que la componen (Elera, 2010 citado en Cubas, 2020). Por otro lado, Braslavsky (2006) sostuvo que la calidad de servicio educativo es la que posibilita que todos aprenden lo que requieren aprender, en el tiempo adecuado y pertinente de su vida y de su comunidad, igualmente esta debe generar felicidad; por este motivo la calidad está asociada con satisfacción y progreso del docente (Álvaro, 2020). La calidad del servicio educativo se establece analizando la brecha o fisura entre el estado óptimo del estudiante o expectativas y el estado actual de los estudiantes o la percepción de los servicios educativos; cuando esta brecha es pequeña la calidad del servicio es alto (Rafati, Arbabisarjou & Dastyar, 2021).

Respecto a los componentes, que conforman la calidad en el servicio, son los aspectos perceptibles, la fiabilidad, la actitud del servicio, la seguridad y empatía.

Dimensión aspectos tangibles o tangibilidad: Son aquellos elementos que tienen una apariencia física, correspondiendo a los muebles, enseres, equipos, maquinarias, construcciones, laboratorios, etc. Los cuales deben ser actualizados y tener el cuidado respectivo. Otro aspecto resaltante es la presentación del personal que labora en una organización o institución educativa, siendo un aspecto importante la presentación, como parte de la confianza que la apariencia debe generar (Elera, 2010 citado en Cubas, 2020).

Dimensión fiabilidad: Se refiere a la capacidad de ofertar un servicio que permita ser percibidos por los usuarios como seguro, que se va a entregar en forma puntual. Para ello se debe cumplir con lo que se ofrece a los clientes, tanto en los insumos, como en el producto final. Es decir, debemos cumplir con las características del servicio que se ofreció brindar a los escolares (Elera, 2010 citado en Cubas, 2020).

Dimensión capacidad de respuesta: Es la predisposición del personal, que tienen gran influencia en que el usuario para que vuelva a demandar los servicios que oferta la institución u organización (Elera, 2010 citado en Cubas, 2020).

Dimensión seguridad: Es importante que los clientes puedan percibir que el servicio que reciben no cuenta con ningún riesgo (Elera, 2010 citado en Cubas, 2020).

Dimensión empatía: Este componente es uno de los más valoradas en la variable calidad, por cuanto permite que los clientes tengan presente el aspecto emocional como parte del servicio que les ofrece, sintiendo que sus demandas y necesidades no solo son escuchados, sino que además son comprendidos y atendidos. Es importante en este marco, que el usuario, sienta que es tratado como una persona única (Elera, 2010 citado en Cubas, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es básica o pura, que de acuerdo con Niño (2011) lo define como aquella que se dirige a la consecución de conocimientos, saberes, explorando nuevos principios y normatividad científica. Del mismo modo Behar (2008) indicó que su finalidad es el planteamiento de nuevas teorías o la transformación de los existentes con el propósito de incrementar el saber científico.

La investigación cuenta con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que dentro del diseño no experimental no se realiza la manipulación de las variables liderazgo directivo y calidad de servicio educativo, para lo cual, se verifican los acontecimientos en su ámbito natural para luego analizarlos. Asimismo, es de corte transversal porque la recolección de los datos se desarrollará en un momento único.

Con respecto al método este será hipotético deductivo, de acuerdo con Bernal (2010) primero se observa la situación, posteriormente se formularan los problemas e hipótesis que luego serán contrastadas, y conducirán a demostrar su autenticidad.

Del mismo modo, su enfoque será cuantitativo que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) consiste en buscar la demostración de la hipótesis a través de una base de datos obtenida de la encuesta y su respectivo análisis estadístico, estudiando el comportamiento para la fundación de teorías.

El nivel de la investigación será correlacional que según Bernal (2010) tiene la finalidad de dar a conocer la relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

(Ver Anexo 2)

3.3. Población y muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población está conformada por una agrupación de sujetos y objetos que coinciden en algunas características o atributos. La población estará conformada por 80 docentes.

La muestra será un subconjunto de la población, por lo tanto también los individuos u objetos presentan las mismas características. En este caso la muestra será igual a la población, por lo tanto se aplicó un muestreo no probabilístico e intencional.

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

En cuanto a la técnica se realizara la encuesta, Hernández, Fernández y Baptista (2014) que está conformada por un conjunto de preguntas direccionadas a un grupo de individuos, empleando para ello instrumentos de recolección de datos.

El instrumento será el cuestionario, que es un documento que contiene las preguntas que cumplen ciertos criterios como claridad, pertinencia y relevancia, para ser respondidas por los participantes de la muestra (Bernal, 2010). A continuación se presenta la ficha técnica del instrumento y su baremación (Ver Anexo 3)

La validez es el proceso donde los instrumentos serán sometidos al análisis y juicio de expertos, en otras palabras, a la opinión de profesionales con amplio conocimiento en la temática de las variables y en el aspecto metodológico, en donde evaluaran el cuestionario en base a la claridad, pertinencia e importancia de las preguntas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Tabla 1. *Juicio de expertos*

Nº	Expertos	Instrumentos
Experto 1	Dra. Flor de María Sánchez Aguirre	Aplicable
Experto 2	Dra. Gily Florida Espinoza Yupanqui	Aplicable
Experto 3	Mg. Vilma Raquel Silva Campos de Montoya	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Mientras que la confiabilidad se refiere según Bernal, (2010) a la coherencia y permanencia de los instrumentos empleados para medir. Para la confiabilidad del cuestionario de liderazgo directivo se realizó una prueba piloto a 20 docentes de una institución educativa cercana a la I.E. 2060, a través del índice de coherencia y consistencia interna denominado Alfa de Cronbach, cuyo resultado como se muestra en la tabla 2, fue de 0.873, por lo tanto el cuestionario de la liderazgo directivo presentó un nivel de confiabilidad bueno.

Tabla 2. *Prueba de confiabilidad del instrumento liderazgo directivo*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	24

Fuente: Prueba piloto a 20 docentes

Igualmente para la confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio se llevó a cabo la prueba piloto a 20 docentes de una institución educativa cercana a la I.E. 2060, a través del índice de coherencia y consistencia interna denominado Alfa de Cronbach, cuyo resultado como se muestra en la tabla 3, fue de 0.813, por lo tanto el cuestionario de la calidad de servicio presentó un nivel de confiabilidad bueno.

Tabla 3. *Prueba de confiabilidad del instrumento calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	30

Fuente: Prueba piloto a 20 docentes

3.5. Procedimientos

El procedimiento para realizar la presente investigación fue; primero se determinó la muestra a través del muestreo no probabilístico ya la muestra es igual a la población; segundo se elaboraron de los cuestionarios de medición en concordancia con la operacionalización desarrollada tras el estudio bibliográfico;

tercero se aplicó la validez y confiabilidad de los instrumentos que permitieron asegurar su oportuno planteamiento en consistencia y contenido; cuarto la aplicación de los cuestionarios de investigación, previa coordinación con los docentes para su respectivo llenado a través de una plataforma en línea; quinto la recopilación de la información y con ello la elaboración y llenado de la base de datos y finalmente sexto la conformación de los resultados dando respuesta a cada objetivo de investigación para dar paso posteriormente a la elaboración de la discusión y conclusiones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Al revisar la base de datos se usó la estadística, realizando un análisis exhaustivo y se resolvieron las preguntas planteadas en el estudio (Carrasco, 2015). La investigación fue de nivel descriptivo-correlacional, por este motivo se realizaron distribuciones de frecuencia de las variables y sus respectivas dimensiones, mostrándolos en base a tablas y figuras según los niveles y rangos previamente determinados. Por otro lado, como fue correlacional se aplicó la estadística inferencial la cual permitió probar las hipótesis con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, estos resultados se mostraron en tablas.

3.7. Aspectos Éticos:

Los docentes encuestados contaron con la información requerida sobre la aplicación de los cuestionarios (validados debidamente por expertos calificados). Los datos fueron recopilados de manera apropiada, sin influencia o adulteraciones. Los docentes encuestados contaron con un manejo adecuado de privacidad referente a su información personal. Asimismo, el marco teórico fue elaborado siguiendo directivas establecidas, evitando la copia de otras investigaciones. Los datos se analizaron con sumo cuidado, sin sufrir alteración alguna.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 4. Niveles de liderazgo directivo en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Negativo	36	45,0	45,0	45,0
Relativo	29	36,3	36,3	81,3
Positivo	15	18,8	18,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta a docentes de la I.E. 2060 de Comas, 2021

Se observa en la tabla 4, los niveles del liderazgo directivo de los docentes, de los cuales el 18.8% de los docentes perciben un nivel positivo, por otro lado el 45.0% perciben un nivel negativo, mientras que el 36.3% perciben un nivel relativo sobre el liderazgo directivo en la I.E. 2060 del distrito de Comas en el periodo 2021.

Tabla 5. Niveles de las dimensiones del liderazgo directivo en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021

Niveles	Compromiso y capacidad de gestión	Habilidad interpersonal	Comunicación	Capacidad personal
Negativo	52,5	56,3	40,0	50,0
Relativo	27,5	32,5	46,3	37,5
Positivo	20,0	11,3	13,8	12,5
Total	100,0	100,1	100,1	100,0

Fuente. Encuesta a docentes de la I.E. 2060 de Comas, 2021

Los resultados de la tabla 5, muestran los niveles y dimensiones del liderazgo directivo en docentes de la I.E. 2060 de Comas, se muestran a continuación por dimensiones. Respecto a la dimensión compromiso y capacidad de gestión, el 52.5% percibe un nivel negativo, mientras el 27.5% percibe un nivel relativo y el 20.0% percibe un nivel positivo; asimismo se presenta la dimensión habilidad interpersonal, el 56.3% percibe un nivel negativo, mientras el 32.5% percibe un nivel relativo y el 11.3% percibe un nivel positivo; mientras que la dimensión comunicación, el 40.0% percibe un nivel negativo, mientras el 46.3% percibe un nivel relativo y el 13.8% percibe un nivel positivo; finalmente la dimensión capacidad personal el 50.0% percibe un nivel negativo, mientras el 37.5%

percibe un nivel relativo y el 12.5% percibe un nivel positivo en docentes de la de la I.E. 2060 del distrito de Comas, 2021.

Tabla 6. *Niveles de calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	8	10,0	10,0	10,0
	Regular	45	56,3	56,3	66,3
	Buena	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta a docentes de la I.E. 2060 de Comas, 2021

Asimismo, en la tabla 6 se muestran los resultados de la calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060 del distrito de Comas en el 2021, donde el 10.0% de los docentes percibieron que la calidad del servicio fue mala, mientras que el 56.3% la ubicó en el nivel regular y el 33.8% en el nivel bueno de la calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060 del distrito de Comas en el periodo 2021.

Tabla 7. *Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021*

Niveles	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Confiabilidad	Seguridad	Empatía
Mala	28,7	12,5	18,8	30,0	7,5
Regular	50,0	61,3	42,5	40,0	55,0
Buena	21,3	26,3	38,8	30,0	37,5
Total	100,0	100,1	100,1	100,0	100,0

Fuente. Encuesta a docentes de la I.E. 2060 de Comas, 2021

Los resultados de la tabla 7 muestran los niveles y dimensiones de la calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060 de Comas, se muestran a continuación por dimensiones. Respecto a la dimensión elemento tangible, el 28.7% percibe un nivel malo, mientras el 50.0% percibe un nivel regular y el 21.3% percibe un nivel bueno; asimismo se presenta la dimensión capacidad de respuesta, el 12.5% percibe un nivel malo, mientras el 61.3% percibe un nivel regular y el 26.3% percibe un nivel bueno; mientras que la dimensión confiabilidad, el 18.8% percibe un nivel malo, mientras el 42.5% percibe un nivel regular y el 38.8% percibe un nivel bueno; por otro lado, la dimensión seguridad, el 30.0% percibe un nivel malo, mientras el 40.0% percibe un nivel regular y el 30.0% percibe un nivel bueno, finalmente la dimensión empatía el 7.5% percibe un nivel negativo,

mientras el 55.0% percibe un nivel relativo y el 37.5% percibe un nivel positivo en docentes de la de la I.E. 2060 del distrito de Comas, 2021.

Resultados inferenciales

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis general

Ho: El liderazgo directivo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Ha: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Tabla 8. *Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis general*

			Liderazgo directivo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Calidad de servicio	Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta a docentes de la I.E. 2060 de Comas, 2021

Como se aprecia en la tabla 8, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.742 y el valor (sig.) es 0.000 que viene a ser menor al valor (sig.) teórico de 0.01, por lo tanto la hipótesis alterna se cumple: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Hipótesis específica 1

Ho: El liderazgo directivo no se relaciona significativamente con la dimensión elementos tangibles de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Ha: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la dimensión elementos tangibles de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Tabla 9. *Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 1*

			Liderazgo directivo	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta a docentes de la I.E. 2060 de Comas, 2021

Como se aprecia en la tabla 9, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.489 y el valor (sig.) es 0.000 que viene a ser menor al valor (sig.) teórico de 0.01, por lo tanto la hipótesis alterna se cumple: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la dimensión elementos tangibles de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Hipótesis específica 2

Ho: El liderazgo directivo no se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Ha: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Tabla 10. *Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 2*

			Liderazgo directivo	Confiabilidad
Rho de Spearman	Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta a docentes de la I.E. 2060 de Comas, 2021

Como se aprecia en la tabla 10, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.580 y el valor (sig.) es 0.000 que viene a ser menor al valor (sig.) teórico

de 0.01, por lo tanto la hipótesis alterna se cumple: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Hipótesis específica 3

Ho: El liderazgo directivo no se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Ha: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Tabla 11. *Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 3*

			Liderazgo directivo	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta a docentes de la I.E. 2060 de Comas, 2021

Como se aprecia en la tabla 11, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.531 y el valor (sig.) es 0.000 que viene a ser menor al valor (sig.) teórico de 0.01, por lo tanto la hipótesis alterna se cumple: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Hipótesis específica 4

Ho: El liderazgo directivo no se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Ha: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Tabla 12. *Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 4*

		Liderazgo		
		directivo	Seguridad	
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,511**
	directivo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Seguridad	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,511**	1,000
	directivo	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta a docentes de la I.E. 2060 de Comas, 2021

Como se aprecia en la tabla 12, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.511 y el valor (sig.) es 0.000 que viene a ser menor al valor (sig.) teórico de 0.01, por lo tanto la hipótesis alterna se cumple: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Hipótesis específica 5

Ho: El liderazgo directivo no se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Ha: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la I.E. 2060, Comas, 2021.

Tabla 13. *Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 5*

		Liderazgo		
		directivo	Empatía	
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,642**
	directivo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Empatía	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,642**	1,000
	directivo	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente. Encuesta a docentes de la I.E. 2060 de Comas, 2021

Como se aprecia en la tabla 13, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.642 y el valor (sig.) es 0.000 que viene a ser menor al valor (sig.) teórico

de 0.01, por lo tanto la hipótesis alterna se cumple: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la I.E. 2060, Comas, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación por la técnica de recolección de datos a los 80 docentes de la I.E. 2060, Comas se apoyó en el uso de herramientas digitales, debido a la coyuntura de nuestro país y el distanciamiento social, la resolución de los cuestionarios se dio virtualmente mediante un formulario Google, teniendo como evidencia la aceptación y aprobación de la institución para la ejecución de la investigación en la misma.

Para dar contraste a los objetivos, los datos obtenidos arrojaron en primera instancia la descripción de las dos variables: Liderazgo directivo y calidad de servicio. Los docentes pertenecientes al estudio evidenciaron en su mayoría, que el 45.0% de los participantes percibieron un nivel negativo en liderazgo directivo, el 36.3% percibió nivel relativo del liderazgo directivo, mientras que el 18.8% percibió un nivel positivos. Los resultados son similares a Yangali y Torres (2020) en donde el liderazgo directivo no tiene un efecto directo ni considerado con el aprendizaje estudiantil, del mismo modo no se presenta efectos directos con el desempeño laboral de los docentes, con la situación económica del estudiante que incluye su entorno familiar y la motivación estudiantil. Por otro lado, discrepa con la investigación de Rivas (2020) en donde el liderazgo directivo se relaciona positiva y altamente con la gestión pedagógica; del mismo modo se relaciona de manera significativa y alta con los elementos de la gestión pedagógica como planificación, ejecución y evaluación.

Asimismo en el primer objetivo específico se demostró que el liderazgo directivo se relacionó favorablemente con los elementos tangibles lo que es corroborado en la investigación de Baloco (2020) en donde la contratación de los docentes se sustenta fundamentalmente en los derechos de los docentes, y se olvidan de las necesidades o requerimientos de los alumnos, lo que ocasiona falta de efectividad y desigualdades en la asignación de docentes y por consiguiente en la calidad del servicio educativo en el centro educativo.

En cuanto al segundo objetivo específico se comprobó que el liderazgo directivo se vinculó positivamente con la capacidad de respuesta con relación al apoyo de manera inmediata al docente en sus actividades, asimismo debe contar

con la disponibilidad de los docentes para cubrir las horas lectivas, adicionalmente debe dar respuesta inmediata a cualquier tipo de problema o consulta por parte de los docentes o estudiantes por ello en la investigación de Morán (2020) corrobora lo anteriormente descrito porque se determinó que el aula virtual influye de manera significativa con la calidad del servicio educativo, lo que significa que los docentes están capacitados para laborar en entornos educativos virtuales, y esto ocasiona el incremento de la confianza y la calidad del servicio educativo que otorga la institución.

En cuanto al tercer objetivo específico se comprobó que el liderazgo directivo se vinculó positivamente con la confiabilidad lo que es respaldado en la investigación de Ordoñez, Castillo, Ordoñez y Orbe (2020) en donde liderazgo directivo no es tomado como una herramienta elemental dentro de las instituciones educativas, debido a que la evaluación que lleva a cabo dentro de estas instituciones está fundamentada en pruebas en donde los responsables de las evaluaciones desarrollan juicios provenientes de una sucesión de estándares o criterios anticipadamente determinados. En cuanto Hurtado (2020) sostuvo que entre la gestión educativa y el liderazgo directivo se relacionan significativamente con la gestión pedagógica, por otro lado, el liderazgo transformacional un estilo de liderazgo directivo predomina sobre los liderazgos transaccional y laissez faire o liberal.

Respecto al cuarto objetivo específico se comprobó que el liderazgo directivo se asocia favorablemente con la seguridad la cual es corroborada en la investigación de Puerta (2021) en donde el liderazgo directivo se vincula de manera directa y moderada con el clima organizacional, asimismo dentro de los estilos de liderazgo directivo que tuvo mayor aplicación dentro de la institución fue el liderazgo directivo y el que menos se practico fue el liderazgo autocrático y con Chaves-Manzano y Ordoñez-López (2020) que tiene el propósito de premiar a los mejores países y alertar a aquellos que obtuvieron puntajes bajos, para conocer si el Estado cumple con la evaluación; por ello, es un error pensar que los países con mayor puntaje muestran una mejor calidad educativa, lo que solo demuestra la prueba es el nivel de conocimiento.

Finalmente en el quinto objetivo específico se afirmó que el liderazgo directivo se vincula positivamente con la empatía la cual es corroborada en la investigación Cubas (2020) en donde la calidad de servicio educativo se relaciona de manera significativa con la gestión institucional, del mismo modo la calidad de servicio educativo se relacionan con los componentes de la gestión institucional como liderazgo educativo, planificación estratégica, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se presenta una correlación alta ($r = .742$) entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la I.E. 2060 del distrito de Comas en el periodo 2021, alcanzando un nivel de p-valor calculado (.000), valor menor al planeado (0.01), sosteniendo que el liderazgo directivo y la calidad de servicio presentaron una relación significativa.

Segunda

Se presenta una correlación moderada ($r = .489$) entre el liderazgo directivo y los elementos tangibles en la I.E. 2060 del distrito de Comas en el periodo 2021, alcanzando un nivel de p-valor calculado (.000), valor menor al planeado (0.01), sosteniendo que el liderazgo directivo y los elementos tangibles presentaron una relación significativa.

Tercera

Se presenta una correlación moderada ($r = .580$) entre el liderazgo directivo y la confiabilidad en la I.E. 2060 del distrito de Comas en el periodo 2021, alcanzando un nivel de p-valor calculado (.000), valor menor al planeado (0.01), sosteniendo que el liderazgo directivo y la confiabilidad presentaron una relación significativa.

Cuarta

Se presenta una correlación moderada ($r = .531$) entre el liderazgo directivo y la capacidad de respuesta en la I.E. 2060 del distrito de Comas en el periodo 2021, alcanzando un nivel de p-valor calculado (.000), valor menor al planeado (0.01), sosteniendo que el liderazgo directivo y la capacidad de respuesta presentaron una relación significativa.

Quinta

Se presenta una correlación moderada ($r = .511$) entre el liderazgo directivo y la seguridad en la I.E. 2060 del distrito de Comas en el periodo 2021, alcanzando un nivel de p-valor calculado (.000), valor menor al planeado (0.01), sosteniendo que el liderazgo directivo y la seguridad presentaron una relación significativa.

Sexta

Se presenta una correlación moderada ($r = .642$) entre el liderazgo directivo y la empatía en la I.E. 2060 del distrito de Comas en el periodo 2021, alcanzando un nivel de p-valor calculado (.000), valor menor al planeado (0.01), sosteniendo que el liderazgo directivo y la empatía presentaron una relación significativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al director I.E. 2060 del distrito de Comas ejercer el liderazgo por medio del compromiso y capacidad de gestión, de las habilidades interpersonales, la comunicación y la capacidad personal que permita mejorar la calidad del servicio educativo dentro de la institución.

Segunda

Se recomienda al director I.E. 2060 del distrito de Comas optimizar su capacidad de gestión administrativa para proporcionar a los docentes el material necesario para que puedan dictar sus clases de manera virtual, asimismo tener mayor responsabilidad en la adquisición de equipos multimedia y articular estratégicamente el uso apropiado y oportuno de las plataformas virtuales; por otro lado, preocuparse de que su personal docente cuente con los recursos tecnológicos para el dictado apropiado de sus clases.

Tercera

Se recomienda al director I.E. 2060 del distrito de Comas a través de su posición de líder apoyar de manera inmediata a los docentes en el desarrollo de sus actividades en la actualidad virtuales, por otro lado preocuparse de contar con los docentes para cada materia sin que exista cruce de horarios o se deje horas libres que puedan afectar el aprendizaje de los estudiantes; por otro lado, debe dar respuesta rápida a los problemas que se presenten en la institución tanto para los docentes como los estudiantes.

Cuarta

Se recomienda al director I.E. 2060 del distrito de Comas ejercer el liderazgo por medio de la comunicación en cuanto a la transparencia de la información, pertinencia de la misma y asertividad para que los docentes puedan cumplir con el servicio educativo por medio de plataformas virtuales, comunicación con los alumnos a través de las redes sociales, por este motivo debe ser fiable para que la clase y lo conversado en ella quede entre el docente y el estudiante

respetando la privacidad, asimismo debe ser cuidadosa donde impere el respeto mutuo entre docentes y estudiantes.

Quinto

Se recomienda al director I.E. 2060 del distrito de Comas ejercer el liderazgo en la capacidad personal para dar seguridad a las funciones, mantener el compromiso con la institución y el desarrollo personal; para mejorar la seguridad en el servicio y entregarlo con confianza, con credibilidad y con conocimiento y atención.

Sexto

Se recomienda al director I.E. 2060 del distrito de Comas a través de su posición de líder para que aproveche su habilidad interpersonal por medio de la empatía, interacción de los pares y el fomento de relaciones que permitan mejorar la empatía por medio de la atención personalizada y preocupada a los docentes y estudiantes, una atención con respeto donde resalte la cortesía mutua.

REFERENCIAS

- Ali, B., Saleh, P., Akoi, S., Abdulrahman, A., Muhamed, A., Noori, H. & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(2), 65-77. doi:<https://dx.doi.org/10.22161/ijeem.5.2.6>
- Álvaro, F. (2020). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico. *Ciencia y Educación*, 1(1), 44-55. doi:<https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0101202004>
- Baloco, C. (2020). El liderazgo como factor clave para el mejoramiento de la profesionalización docente y la calidad educativa. *Cedotic. Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*, 5(1), 177-194.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Buckner, E. (2019). Leadership Mentoring Needed! *Aquichan*, 19(4), 1-4. doi:<https://doi.org/10.5294/aqui.2019.19.4.1>
- Bush, T. (2018). Transformational leadership: Exploring common conceptions. *Educational Management Administration & Leadership*, 46(6), 883-887. doi:10.1177/1741143218795731
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chaves-Manzano, H. y Ordoñez-López, I. (2020). Cavilaciones sobre la evaluación y la calidad educativa en Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinomia*, 5(9), 66-85. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i9.267>
- Chuquimia, J. (2020). *Influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en una institución educativa, Trujillo, 2019*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Collao, O. (2015). *Administración y gestión educativa*. Lima: Asociación Grafica Educativa.

- Cubas, F. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa del nivel secundaria "César Vallejo" - Chepén, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chepén.
- Escudero, G. (2020). *Liderazgo directivo y clima organizacional en la Institución Educativa N° 8168 "Los Ángeles de Naranja" Carabayllo, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1462-1479. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Hurtado, M. (2021). *Gestión educativa y estilos de liderazgo directivo en docentes de secundaria en una Institución Educativa Pública de Lima*. (Tesis de maestría), Universidad Marcelino Champagnat, Lima.
- Jeini, E. (2019). Managerial Approaches and Leadership Styles for Educational Leader: Motivating staff towards the achievement of organisational goals. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 383, 834 - 837.
- Jesús, M. (2020). *Gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Kagama, J. (2019). Evaluating Principals' Role in Curriculum Supervision through Effective Transformative Leadership. *Journal of Pedagogical Sociology and Psychology*, 1(1), 1-5.
- Kaso, N., Mariani, Ilham, D., Firman, Aswar, N., Iksan, M. (2021). The Principal's Leadership: How to Improve the Quality of Teaching and Learning Process in State Junior High School of Luwu. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 8(1), 49-58.
- Laines, C. (2021). *Liderazgo directivo y educación remota de la Institución Educativa N° 10050, Reque*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Martínez-Iñiguez, J., Tobón, S., López-Ramírez, E. y Manzanilla-Granados, H. (2020). *Calidad educativa: Un estudio documental desde una perspectiva*

- socioformativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16(1), 233-258. doi:<http://dx.doi.org/10.17151/rlee.2020.16.1.11>
- Minela, K. (2020). Online educators' leadership styles and sources of their support. *European Journal of Teaching and Education*, 2(1), 155-168.
- Ministerio de Educación. (2014). *Resolución de Secretaría General N° 304-2014-MINEDU. Marco del Buen desempeño del Directivo*. Lima: Minedu.
- Morán, E. (2020). *Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Piura.
- Moyassar, A., Alaa, H. & Amal, S. (2020). Exploration of the Dimensions of Educational Quality Service: Survey Study of the Opinion of Academics Staff at Mosul University. *GITO Verlag*, 25(5), 995-1011.
- Mudi, M. & Yakubu, S. (2021). Impact of Managerial Leadership Behaviour of Principals on Job Performance in Public Secondary Schools in Bauchi State, Nigeria. *International Journal of Recent Innovations in Academic Research*, 5(3), 28-36.
- Muhaimin, Lian, B. & Wardiah, D. (2020). Managerial Implementation of the Principal in Elementary School. *Electronic Research Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(2), 151-159.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ordoñez, C., Castillo, D., Ordoñez, A. y Orbe, M. (2020). Liderazgo directivo y desempeño docente: Abordaje desde el ámbito legal ecuatoriano. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(1), 1-12.
- Panagiotis-Christos, T. & Spyros, A. (2020). Leadership styles in special education. *Journal of Contemporary Education, Theory & Research*, 4(1), 3-7.
- Puerta, L. (2021). *Estilo de liderazgo directivo y clima organizacional en la Institución Educativa "César Vallejo" – Amazonas*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Quispe, V. (2019). *Liderazgo directivo y clima institucional en la Institución Educativa N° 1279, Ate, 2019*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Rafati, F., Arbabisarjou, A. & Dastyar, N. (2021). Analyzing The Gap Between

- Perceptions And Expectations Of Students About The Quality Of Educational Services In Southern Of Iran: Servqual Model. *Research Square*, 1-11. doi:<https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-148109/v1>
- Rahman, K., Sanauddin, N. & Ali, A. (2017). Exploring Association between Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Hazara University, Pakistan. *PUTAJ – Humanities and Social Sciences*, 24(1), 179-189.
- Rivas, C. (2021). *Liderazgo directivo y gestión pedagógica en una institución educativa, Callao, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Rodríguez, C. y Acosta, A. (2020). Liderazgo directivo para la justicia social en contextos vulnerables: Estudio de caso de directores escolares mexicanos. *Perspectiva Educativa*, 59(2), 4-26. doi:<http://dx.doi.org/10.4151/07189729-vol.59-iss.2-art.1025>
- Romero, C. (2021). Liderazgo directivo en escuelas que superan las barreras del contexto. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en educación*, 19(1), 73-90. doi:<https://doi.org/10.15366/reice2021.19.1.005>
- Vallejo, G. (2021). *Liderazgo directivo y gestión educativa en una institución educativa de Durán, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Piura.
- Yangali, J. y Torres, G. (2020). Liderazgo directivo y su impacto en el aprendizaje estudiantil en instituciones educativas. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 58-75. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1579>
- Yuni, I., Fitria, H. y Puspita, Y. (2021). The Influence of Managerial Skill, Principal Leadership Style and Compensation toward Teacher's Performance. *International Journal of Educational Review*, 3(2), 145-158.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Liderazgo directivo					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos	
¿Cómo se relaciona el liderazgo directivo con la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021?	Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021.	El liderazgo directivo se relaciona con la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021.	Compromiso y capacidad de gestión	Capacidad administrativa	1, 2	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Negativo (24 - 56) (2) Relativo (56 - 88) (3) Positivo (88 - 120)	
				Responsabilidad	3, 4			
				Articulación estratégica	5, 6			
				Nivel de empatía	7, 8			
				Habilidad interpersonal	9, 10			
				Interacción entre pares	11, 12			
				Fomento de relaciones	13, 14			
				Transparencia	15, 16			
				Comunicación	Asertividad			17, 18
					Pertinencia			19, 20
			Capacidad personal	Seguridad de funciones	21, 22			
				Compromiso laboral	23, 24			
				Desarrollo personal				
			Variable 2: Calidad de servicio educativo					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos	
			Elementos tangibles	Personal	1, 2	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Mala (30 - 70) (2) Regular (70 - 110) (3) Buena (110 - 150)	
				Materiales informativos	3, 4, 5			
				Equipos multimedia y plataformas virtuales	6, 7			
			Capacidad de respuesta	Apoyo de forma inmediata	8, 9			
				Disponibilidad de los docentes	10, 11, 12			
				Respuesta inmediata	13			
			Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	14, 15, 16			
				Fiable	17			
				Cuidadoso	18			
			Seguridad	Confianza	19, 20			
				Credibilidad	21, 22			
				Conocimiento y atención	23, 24			
			Empatía	Atención	25, 26			
				Respeto	27, 28			
				Cortesía	29, 30			

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Tabla 14. *Matriz de operacionalización de Liderazgo directivo*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Liderazgo directivo	Un vínculo entre el líder representado por el director con los docentes y estudiantes con objetivos compartidos donde se ofrecen e inciden por una transformación verdadera, características muy relevantes con los cuales consiguen poder direccionar una institución educativa en forma efectiva. Por otro lado, el liderazgo es considerado como una incidencia interpersonal que tiene el líder con sus colaboradores, ejercida en un momento dado y orientada por medio de procedimientos de la comunicación entre los miembros de la institución educativa para lograr los objetivos previamente establecidos (Collao, 2015)..	Se operacionaliza a través de 4 dimensiones presentes en un cuestionario de 24 preguntas que fueron aplicados a los docentes de la I.E. 2060 del distrito de Comas, para que valoren desde su percepción el liderazgo directivo.	Compromiso y capacidad de gestión Habilidad interpersonal Comunicación Capacidad personal	Capacidad administrativa Responsabilidad Articulación estratégica Nivel de empatía Interacción entre pares Fomento de relaciones Transparencia Asertividad Pertinencia Seguridad de funciones Compromiso laboral Desarrollo personal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. *Matriz de operacionalización de Calidad de servicio*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Es la consecuencia de un conjunto de acciones y combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia, con elevada correlación para lograr el grado de excelencia, lo cual supone un óptimo nivel de coherencia entre los componentes del sistema (Elera, 2010)	Se operacionaliza a través de 5 dimensiones presentes en un cuestionario de 30 preguntas que fueron aplicados a los docentes de la I.E. 2060 del distrito de Comas, para que valoren desde su percepción la calidad de servicio.	Elementos tangibles Capacidad de respuesta Confiabilidad Seguridad Empatía	Personal Materiales informativos Equipos multimedia y plataformas virtuales Apoyo de forma inmediata Disponibilidad de los docentes Respuesta inmediata Cumplimiento del servicio Fiable Cuidadoso Confianza Credibilidad Conocimiento y atención Atención Respeto Cortesía	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Fichas técnicas y baremos

Tabla 16. *Ficha técnica de liderazgo directivo*

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021.
Tiempo:	45 minutos
Lugar:	I.E. 2060 del distrito de Comas
Hora:	De 9:00 – 16.00
Administración:	Individual
Niveles	1. Negativo 2. Relativo 3. Positivo
Dimensiones:	Número de dimensiones: 4 Dimensión 1: 6 ítems Dimensión 2: 6 ítems Dimensión 3: 6 ítems Dimensión 4: 6 ítems Total = 24
Escalas:	1 = Nunca. 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems = 24 x 5 = 120 Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems = 24 x 1 = 24 Rango = valor máximo – valor mínimo= 120 – 24 = 96 La constante = Rango entre número de niveles = 96/3 = 32
Baremación: *	Negativo <24 - 56> Relativo <56 - 88> Positivo <88 - 120>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. *Baremación del instrumento Liderazgo directivo*

Rango	Liderazgo directivo		Compromiso y capacidad de gestión		Habilidad interpersonal		Comunicación		Capacidad personal	
Negativo	24	- 56	6	- 14	6	- 14	6	- 14	6	- 14
Relativo	56	- 88	14	- 22	14	- 22	14	- 22	14	- 22
Positivo	88	- 120	22	- 30	22	- 30	22	- 30	22	- 30

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. *Ficha técnica de calidad de servicio*

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021.
Tiempo:	45 minutos
Lugar:	I.E. 2060 del distrito de Comas
Hora:	De 9:00 – 16.00
Administración:	Individual
Niveles	1. Mala 2. Regular 3. Buena
Dimensiones:	Número de dimensiones: 5 Dimensión 1: 7 ítems Dimensión 2: 6 ítems Dimensión 3: 5 ítems Dimensión 4: 6 ítems Dimensión 5: 6 ítems Total = 30 1 = Nunca. 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Escalas:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems = 30 x 5 = 150 Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems = 30 x 1 = 30 Rango = valor máximo – valor mínimo= 150 – 30 = 120 La constante = Rango entre número de niveles = 120/3 = 40
Descripción:	Mala <30 - 70> Regular <70 - 110> Buena <110 - 150>
Baremación: *	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. *Baremación del instrumento calidad de servicio*

Rango	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Confiabilidad	Seguridad	Empatía
Mala	30 - 70	7 - 16	6 - 14	5 - 12	6 - 14	6 - 14
Regular	70 - 110	16 - 26	14 - 22	12 - 18	14 - 22	14 - 22
Buena	110 - 150	26 - 35	22 - 30	18 - 25	22 - 30	22 - 30

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Gráficos

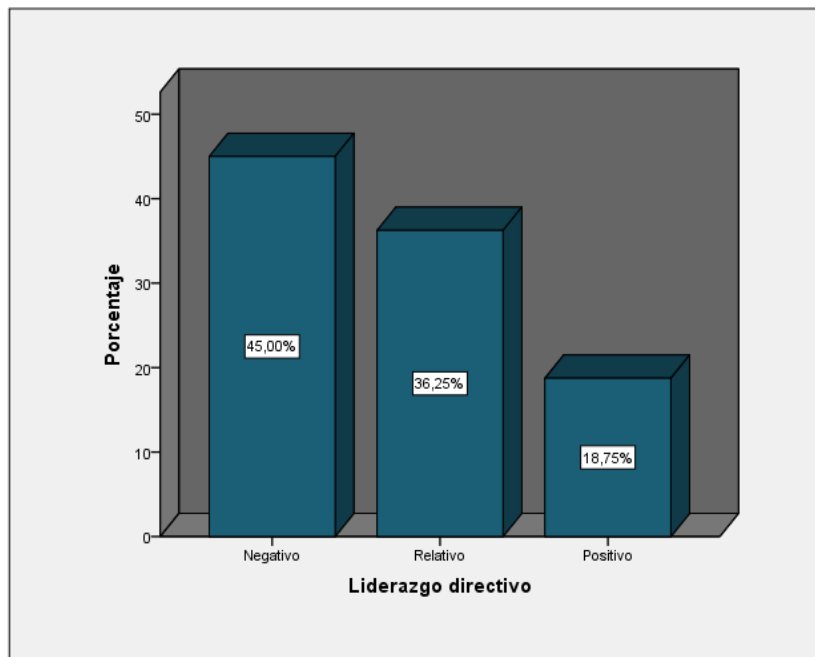


Figura 1. Niveles de liderazgo directivo en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021

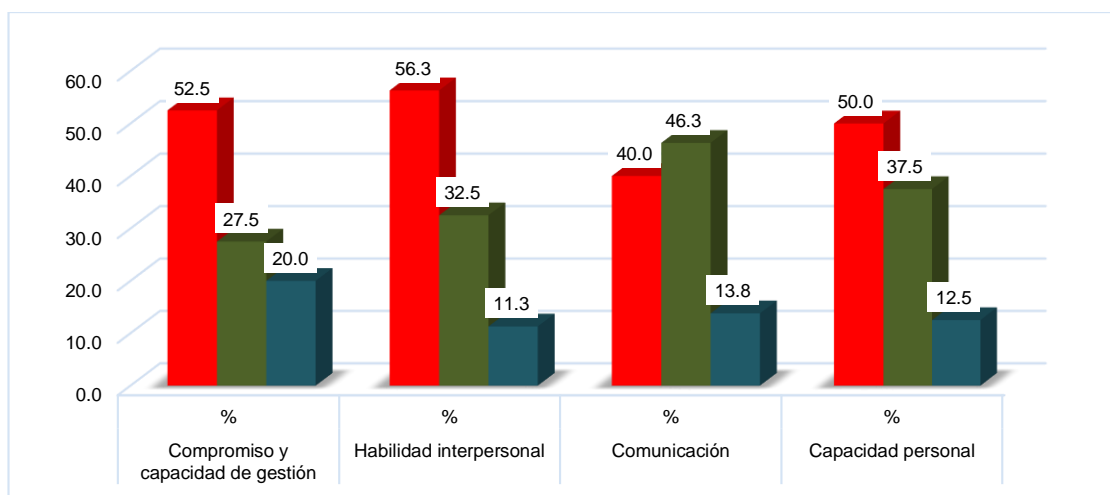


Figura 2. Niveles de las dimensiones del liderazgo directivo en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021

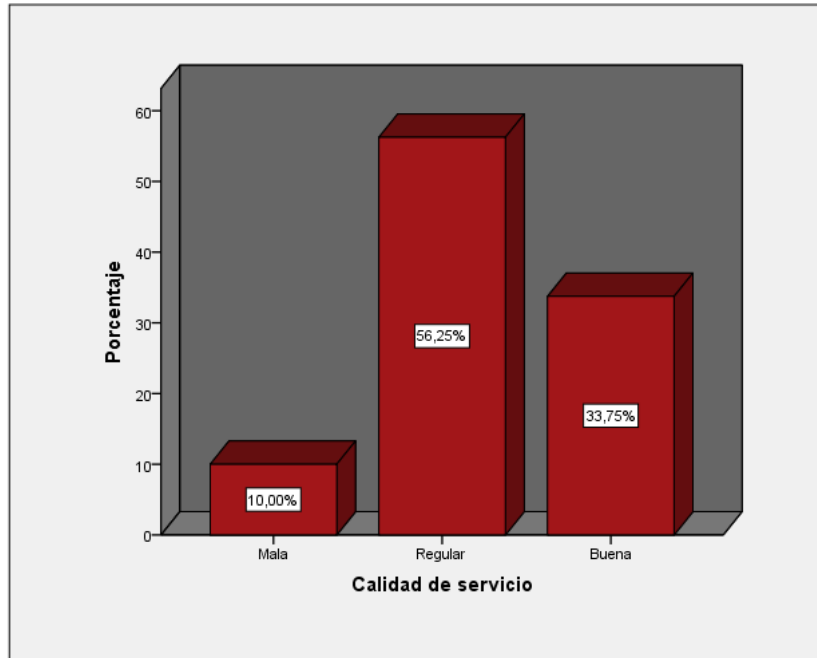


Figura 3. Niveles de calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021

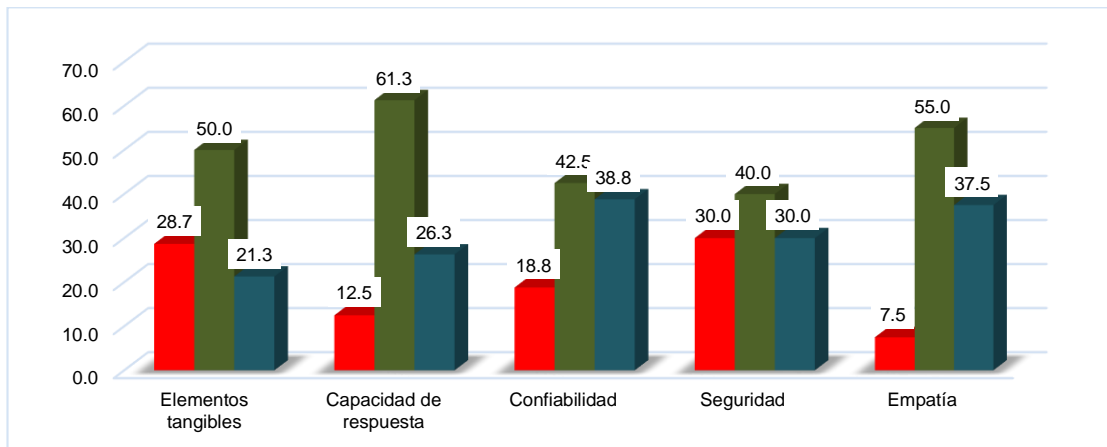


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en docentes de la I.E. 2060, Comas, 2021