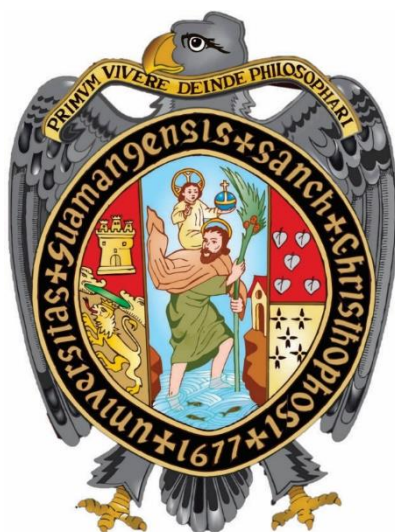


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN**



TESIS:

**Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos en las
instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020**

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRA EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN
EDUCACIONAL**

PRESENTADO POR:

Bach. Noimi Eliza YUPANQUI APCHO

ASESOR:

Dr. Adolfo QUISPE ARROYO

AYACUCHO - PERÚ

2024

Dedicatoria

A mi querida madre Teófila y a mis hermanas, quienes constituyen la fuerza y la razón que me impulsan a seguir adelante, para hacer realidad los objetivos trazados.

Agradecimientos

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por brindar oportunidades a todos los docentes y seguir creciendo profesionalmente.

A los docentes formadores, quienes propusieron sus aportes en mi formación y superación profesional.

Al Dr. Adolfo Quispe Arroyo que, gracias a sus enseñanzas y sugerencias como asesor de tesis, me brindó su valioso tiempo de manera incondicional para seguir y culminar a tiempo el trabajo de investigación.

A los directores de las diferentes instituciones educativas privadas, por su apoyo.

A la plana de docentes, quienes colaboraron en el cumplimiento de los cuestionarios aplicados.

A mi madre, quien fue el soporte moral y material para animarme a continuar con mi formación profesional.

Índice general

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice general.....	iv
Índice de tablas	vii
Índice de anexos	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	11
Capítulo I Planteamiento del problema.....	13
1.1. Descripción de la situación problemática	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación	15
1.4.1. Justificación teórica	15
1.4.2. Justificación práctica	15
1.4.3. Justificación metodológica.....	16
Capítulo II Marco teórico	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	18
2.1.3. Antecedentes regionales	20
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Liderazgo directivo	20
2.2.1.1. Teoría del liderazgo directivo	21
2.2.1.2 Competencia del liderazgo directivo	23
2.2.1.3 Características de un líder directivo	23
2.2.1.4 Dimensiones del liderazgo directivo.....	24
2.2.2. Calidad de servicios educativos.....	26
2.2.3. Principios de la calidad educativa	27
2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicios educativos	29
a) Tangibilidad	29

b) Fiabilidad	29
c) Capacidad de respuestas	29
d) Seguridad.....	30
e) Empatía.....	30
2.3. Bases Conceptuales.....	31
Capítulo III Metodología	33
3.1. Formulación de hipótesis.....	33
3.1.1. Hipótesis general.....	33
3.1.2. Hipótesis Específicas	33
3.2. Variables	33
3.3. Operacionalización de variables	34
3.4. Tipo y nivel de investigación	35
3.4.1. Tipo de investigación.....	35
3.4.2. Nivel de investigación.....	35
3.5. Método	35
3.6. Diseño de investigación.....	35
3.7. Población y muestra	36
3.7.1. Población	36
3.7.2. Muestra	36
3.7.3. Muestreo	36
3.7.4. Criterios de selección	37
Criterios de inclusión	37
Criterios de exclusión	37
3.8. Técnicas e instrumentos.....	37
3.8.1. Técnicas.....	37
3.8.2. Instrumentos.....	37
3.9. Validez y confiabilidad de instrumentos	38
3.9.1. Validez	38
3.9.2. Confiabilidad.....	38
3.10. Técnicas de procesamiento de datos	39
3.11. Aspectos éticos	39
Capítulo IV Resultados y discusión	41
4.1. Resultados a nivel descriptivo	41
4.2. Resultados a nivel inferencial	43
4.2.1. Prueba de normalidad	43
4.2.2. Prueba de hipótesis general	43

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 1	44
4.2.4. Prueba de hipótesis específica 2	45
4.2.5. Prueba de hipótesis específica 3	46
4.3. Discusión de resultados.....	47
Conclusiones.....	52
Recomendaciones.....	53
Referencias bibliográficas	54
Anexos	57

Índice de tablas

Tabla 1	Resultado de validez del cuestionario sobre liderazgo directivo	38
Tabla 2	Resultado de validez del cuestionario sobre calidad de servicios educativas	38
Tabla 3	Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos.....	41
Tabla 4	Manejo de conflictos y calidad de servicios educativos	42
Tabla 5	Toma de decisiones y calidad de servicios educativos.....	42
Tabla 6	Capacidad de gestión y calidad de servicios educativos	43
Tabla 7	Resultado de la prueba de normalidad.....	43
Tabla 8	Resultado de la hipótesis general: liderazgo directivo y calidad de servicios educativos.....	44
Tabla 9	Resultado de la hipótesis específica 2: Toma de decisiones y calidad de servicios educativos	46
Tabla 10	Resultado de la hipótesis específica 3: Capacidad de gestión y calidad de servicios educativos	47

Índice de anexos

Anexo 1	Resultado de la hipótesis específica 1: Manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos	45
Anexo 2	Matriz de consistencia.....	58
Anexo 3	Instrumentos de recolección de datos - 01	60
Anexo 4	Instrumentos de recolección de datos - 02	62
Anexo 5	Ficha técnica.....	65
Anexo 6	Consentimiento informado	67
Anexo 7	Validación de instrumentos	69
Anexo 8	Resultados de confiabilidad	73
Anexo 9	Constancia sobre la aplicación de los instrumentos	76
Anexo 10	Evidencias de los trabajos de campo	78

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental transversal-descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 284 docentes de los tres niveles educativos, de las instituciones educativas de régimen privado del distrito de Ayacucho, se utilizó el cuestionario para el acopio de la información, la validez del instrumento se hizo mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el Alfa de Cronbach, la información fue procesada con el software SPSS Versión 27. Asimismo, se utilizó como prueba estadística Rho de Spearman, con un nivel de significancia de 0,05 y 95% de acierto. El estadígrafo Rho de Spearman muestra que el nivel de significancia obtenido es igual a $0,000 < 0,05$ con el que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a), el valor muestra un 0,487 con el que se determina la presencia de una moderada y directa relación. Se concluye en que, existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020, implica que, a mayores niveles de liderazgo directivo también corresponde mayores niveles de calidad de servicios educativos.

Palabras clave: liderazgo, liderazgo directivo, calidad, calidad de servicios educativos.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship that exists between managerial leadership and the quality of educational services in private educational institutions in the district of Ayacucho, 2020. The research has a quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental cross-sectional design. - descriptive correlational, the sample was made up of 284 teachers from the three educational levels, from the private educational institutions of the district of Ayacucho, the questionnaire was used to collect the information, the validity of the instrument was made through expert judgment and reliability with Cronbach's Alpha, the information was processed with SPSS Version 27 software. Likewise, Spearman's Rho was used as a statistical test, with a significance level of 0.05 and 95% of success. Spearman's Rho statistician shows that the level of significance obtained is equal to $0.000 < 0.05$ with which the null hypothesis is rejected (H_0) and the alternative hypothesis is accepted (H_a), the value shows 0.487 with which it is determined the presence of a moderate and direct relationship. It is concluded that there is a relationship between managerial leadership and the quality of educational services in private educational institutions in the district of Ayacucho, 2020, which implies that higher levels of managerial leadership also correspond to higher levels of quality of educational services.

Keywords: leadership, managerial leadership, quality, quality of educational services.

Introducción

En el ámbito educativo, el liderazgo directivo (LD) desempeña un papel crucial en la configuración y mejora de la calidad de los servicios educativos ofrecidos en las instituciones privadas. El estudio estableció como objetivo determinar la correlación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, durante el año 2020. Este estudio no solo centra su estudio en la importancia de un liderazgo sólido en el ámbito educativo, sino, también comprender cómo dicho liderazgo impacta directamente en la excelencia de los servicios educativos proporcionados.

El contexto específico del distrito de Ayacucho añade un matiz valioso a la investigación, considerando las particularidades locales y regionales que podrían influir en las dinámicas de liderazgo y calidad educativa. La creciente demanda de instituciones educativas privadas como alternativa a la educación pública, así como las expectativas cada vez mayores de los padres y estudiantes en términos de calidad educativa, plantean la necesidad de explorar de manera más detallada la relación entre las variables mencionadas.

A través de un enfoque correlacional, este estudio propone identificar posibles patrones y asociaciones entre las prácticas de liderazgo directivo implementadas en las instituciones privadas del distrito de Ayacucho y los niveles de calidad de los servicios educativos ofrecidos. Asimismo, los resultados contribuyen a la comprensión teórica de la interacción entre liderazgo y calidad educativa y proporcionan información práctica valiosa para los directivos, docentes y responsables de la toma de decisiones en el ámbito educativo del distrito de Ayacucho, permitiendo la implementación de estrategias más efectivas para mejorar la calidad de los servicios educativos ofrecidos en las instituciones privadas.

El trabajo está estructurado en cuatro secciones principales:

Capítulo I. Planteamiento del problema, se aborda la descripción de la situación problemática, la formulación del problema, la definición de objetivos y la justificación, tanto teórica como práctica y metodológica.

Capítulo II. Marco teórico, comprende los antecedentes, así como las bases teóricas y conceptuales.

Capítulo III. Metodología, abarca la formulación de hipótesis, la definición de variables, la operacionalización de estas, el tipo y nivel de investigación, los métodos, el diseño de la investigación, la identificación de la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados, así como la validación y confiabilidad de los instrumentos, las técnicas de procesamiento de datos y las consideraciones éticas asociadas.

Capítulo IV. Resultados y discusión, se exponen los hallazgos tanto a nivel descriptivo como inferencial, seguidos por la discusión de estos resultados.

Finalmente, se incorporan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos en las páginas adicionales.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la situación problemática

En el contexto educativo actual, se enfrentan diversos desafíos. A nivel mundial, persisten deficiencias en el rendimiento académico de los estudiantes, según indica la UNESCO, al referirse a los resultados de la evaluación PISA. Esta evaluación, llevado a cabo cada tres años por la OCDE, incluyó alrededor de 540 mil estudiantes de 15 años de 72 países. En las áreas evaluadas de ciencia, matemáticas y lectura, Singapur lideró, seguido por Japón, Estonia, Taiwán y Finlandia. Ante estos resultados, varios países han implementado proyectos educativos para elevar la calidad de la educación, una tendencia que también se observa en América.

En el caso de Perú, ocupó el puesto 63 a nivel mundial, revelando la disparidad entre la educación ofrecida y la diversidad y multilingüismo de la población. Esto destaca la necesidad de adaptar la educación a la realidad actual del país. De modo que, se puede observar las deficiencias en el ámbito educativo y no solo en el proceso pedagógico, sino también en el estilo de liderazgo que se realiza, porque el tipo de líder que gestione una institución debe portar diversas características. Salas y Lucín (2013) expresan que, el 87.33 % de los estudiantes de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bazaña está plenamente satisfecho con la institución, específicamente en relación con su infraestructura y servicios; mientras que, el 12.67 % expresa insatisfacción en este ámbito. Respecto al personal docente, el 83.50 % del alumnado manifiesta satisfacción, mientras que el 16.50 % indica algún grado de insatisfacción. Estos resultados permiten concluir que, la mayoría de los estudiantes tiene una percepción positiva, tanto de la infraestructura como del desempeño del cuerpo docente de la institución. En este orden de ideas, se puede percibir que, un 16.50 % se encuentra insatisfecho y es donde nos cuestionamos a qué se debe, si bien es cierto para brindar un servicio educativo de calidad se requiere contar con infraestructuras adecuadas,

también es indispensable contar con líderes competentes que impartan conocimientos actuales de forma dinámica.

Por otro lado, a nivel nacional, Cahuana (2016) sostiene que, la apariencia de la infraestructura influye notablemente en las decisiones de los clientes, porque un entorno limpio y bien cuidado genera una percepción positiva y fortalece la relación entre la institución y sus estudiantes. Sin embargo, se identificó la necesidad de optimizar la organización del personal encargado de las tareas de limpieza. Además, los costos asociados al mantenimiento de un ambiente natural en buen estado son significativos, pero impactan directamente en la satisfacción de los usuarios y contribuyen a elevar la calidad del servicio brindado a los estudiantes.

En tal sentido, el rendimiento escolar depende de diversas dimensiones como la institucional, administrativa y pedagógica, el desarrollo adecuado de estas tres dimensiones y un estilo de liderazgo acorde con la realidad de los estudiantes favorece a un rendimiento adecuado por parte de los educandos.

A nivel local, podemos observar que, no se establece un estilo adecuado o que esté en coherencia con las características individuales y colectivas de los miembros de la institución educativa, de la misma manera, con la realidad del contexto, por esta razón, hay deficiencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje. También, se percibe que los directores son más autoritarios y solo se encargan de dar órdenes, asimismo, omiten la importancia del trabajo en equipo y la motivación, por otro lado, los directivos no cuentan con suficientes conocimientos actuales y manejo de las nuevas tecnologías, este fenómeno influye en el servicio educativo que se brinda. Cabe aclarar que, no sucede este fenómeno en todas las instituciones, ya sea en menor cantidad, pero sí se cuenta con algunas instituciones con servicios educativos de calidad.

Por los planteamientos anteriormente expuestos, se desarrolló la investigación titulada Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos (CSE) en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020, con el objetivo de establecer mejor la relación entre las variables de estudio y mayor comprensión de los aspectos teóricos para optimizar la calidad de servicio en las instituciones educativas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020?

¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020?

¿Qué relación existe entre la capacidad de gestión y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo general*

Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

1.3.2. *Objetivos específicos*

Establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

Identificar la relación que existe entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de gestión y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

1.4. Justificación

1.4.1. *Justificación teórica*

El propósito de la investigación es ahondar en la comprensión del liderazgo directivo y su impacto en la calidad de los servicios educativos. En este sentido, se adopta la definición de liderazgo directivo proporcionada por Reyes et al. (2017), mientras que, Pozner (2000) describe el liderazgo como un conjunto de procesos que guían a individuos y equipos hacia la excelencia y el aprendizaje organizacional, principalmente, a través de medios no coercitivos. En consecuencia, se contrastaron estas concepciones de liderazgo directivo con la calidad de los servicios educativos. En este sentido, el estudio justifica su razón, porque se desarrolla una exposición de menara científica las teorías que respaldan las variables de estudio.

1.4.2. *Justificación práctica*

La justificación práctica radica en establecer la relación entre las variables de estudio. Esto implica que, con el desarrollo de la investigación, se construirá una teoría acerca de las variables y fortalecer las teorías existentes de la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas privadas. De este modo, la investigación

contribuirá a la generación de una nueva teoría sobre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en el contexto de la segunda década del siglo XX. En este razonamiento, el estudio está orientado a brindar mayor información al servicio de los profesionales de la educación y las instituciones del estado quienes tendrán la posibilidad de conocer la realidad de cómo se vienen desarrollando las variables de estudio y como correlación en las futuras investigaciones se podrá realizar estudios que permitan mejorar la calidad de los servicios educativos.

1.4.3. *Justificación metodológica*

La justificación metodológica se basa en la contribución de los instrumentos relacionados con las variables establecidas, que se encuentran adjuntos en el anexo. Estos instrumentos están diseñados para recopilar información y cuentan con validez y confiabilidad previamente confirmadas en otras investigaciones. Siendo así, la metodología expuesta en el presente estudio servirá de orientación metodológica para el desarrollo de estudios que otros estudiosos puedan llevar adelante con fines de seguir descubriendo nuevos conocimientos en función al tipo y nivel de investigación.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ríos et al. (2017) desarrollaron la investigación *Liderazgo Directivo y Éxito Escolar como Factor de Calidad en Instituciones Educativas Oficiales de Bogotá*, en la Universidad de La Sabana, Colombia. Investigación de tipo básico y un diseño no experimental, el método de muestreo utilizado fue teórico, donde los investigadores definieron el número de participantes sin un criterio estático para la inclusión en la muestra, la técnica de investigación utilizada fue la encuesta, con un cuestionario como instrumento. Concluyeron en que, la administración y dirección de las instituciones educativas adquieren mayor significado y efectividad al aplicar diversas herramientas. Estas herramientas, tras ser implementadas y evaluadas, forman la base de una práctica educativa de alta calidad, destacándose por su desarrollo integral de los elementos fundamentales delineados en la política educativa. En última instancia, se deduce que la calidad educativa surge de un proceso intrínseco y contextualizado de formación personal, optimizado mediante el uso de herramientas pedagógicas avanzadas y el fortalecimiento de las acciones de los directivos y docentes. Los líderes educativos, a través de su ejemplo y estilo personal, inspiran a los estudiantes, generando un impacto perceptible en la comunidad educativa.

Paternina (2021) realizó la investigación *Liderazgo Directivo y Calidad de Servicios Educativos en Instituciones Educativas Privadas*, en la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología, Panamá. Estudio de tipo básico, diseño no experimental, la muestra consistió en 37 docentes, utilizando la encuesta como técnica de recopilación de datos y un cuestionario como instrumento. Los resultados indican que, el estilo de liderazgo del director influye positivamente en la calidad educativa. Se evidenció que el estilo de liderazgo predominante es el transformacional, con un 92,16 %, y las evaluaciones señalan un progreso en la calidad

educativa de la institución. Es crucial destacar que el estudio resalta la capacidad de cada líder educativo para ser una fuente de inspiración para todos los miembros de su comunidad educativa.

Principio del formulario

Barba y Delgado (2021) ejecutaron la investigación *Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa*, en la Universidad Bolivariana de Venezuela, Ecuador. Estudio de tipo básico, de diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 374 docentes, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron en que, la gestión escolar y liderazgo del directivo presentan un nivel significativo de correlación lo cual influye en la mejora de la educación. Así, la correlación entre la gestión escolar y el liderazgo del director es crucial para la calidad educativa de una institución. Cuando ambos aspectos trabajan en armonía, se crea un entorno propicio para el aprendizaje y el desarrollo académico de los estudiantes.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Valenzuela (2018) sustentó la tesis *Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos del centro de estudios preuniversitarios de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco*, 2018, en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú. Investigación de tipo básica, diseño es transaccional o transversal, como instrumento aplicó el cuestionario. Determinó que, existe una significativa relación entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos, destacando que un liderazgo sólido permite el desarrollo de una educación de excelente calidad. Asimismo, observa una asociación directa entre la motivación académica y el rendimiento académico. La percepción de los docentes sobre el liderazgo de la institución varía, con un porcentaje significativo considerando que es de nivel bajo. Los estudiantes evalúan la calidad del servicio educativo, y aunque hay una percepción positiva, también se reconoce un nivel regular. Las instalaciones y la capacidad de respuesta del personal son aspectos mejor evaluados. En resumen, el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo son áreas de enfoque, con divergencias en las percepciones de docentes y estudiantes.

Vila (2018) desarrolló el estudio *Liderazgo directivo y Gestión educativa en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la UGEL N° 04 – Comas*, 2018, en la Universidad César Vallejo, Perú. Estudio de tipo básico, de diseño no experimental, contó con una muestra de 290 docentes a quienes aplicó un cuestionario como instrumento. Concluyó en que, la relación existente entre las variables establecidas es muy estrecha, puesto que, las dimensiones también están vinculadas.

En otras palabras, la eficiencia en el control por parte del director líder se traduce en una gestión pedagógica que brinda resultados positivos.

García (2018) ejecutó la investigación titulada Liderazgo directivo, desempeño docente y rendimiento académico de los estudiantes del 5° grado, nivel secundaria Institución Educativa 5051 'Virgen de Fátima' UGEL Ventanilla – RED 05 – Lima, 2016, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Investigación de tipo básica, diseño correlacional, la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario aplicado a una muestra de 100 estudiantes. Concluyó en que, las correlaciones entre las variables de liderazgo directivo, desempeño docente y rendimiento académico no cumplieron con las expectativas. En cuanto al liderazgo directivo y el desempeño docente, la mayoría de la muestra (67.0 % y 72.0 %, respectivamente) calificó estos aspectos como regulares y a veces adecuados. Esto impacta en el rendimiento académico, donde el 77.0 % obtuvo un nivel considerado regular. En resumen, la falta de mejoras en el liderazgo directivo, la gestión estratégica de la enseñanza y las capacidades docentes en aspectos pedagógicos, culturales y políticos continúan afectando los resultados académicos deseados. La relación entre liderazgo directivo y rendimiento académico no fue positiva, ya que aspectos clave del LD, fueron calificados como regulares en un 69 % y 63 %, respectivamente. Estos aspectos son esenciales para el rendimiento académico, que también se sitúa en un nivel regular.

Sáenz (2018) sustentó la tesis Liderazgo pedagógico directivo y la calidad de la gestión educativa en la Institución Educativa N°89008 de Chimbote durante el año 2017, en la Universidad San Pedro, Perú. La investigación se enmarcó en un diseño básico no experimental de tipo correlacional, la muestra incluyó a 22 docentes, utilizó un cuestionario para recopilar la información. Los hallazgos de la investigación señalan que, la mayoría de los docentes (72.7 %) percibió como bueno, mientras que un 18.2 % calificó como regular y un 9.1 % consideró como malo. En relación con la calidad de la gestión educativa, un alto porcentaje de docentes (86.4 %) evaluó como buena, un 9.1 % consideró regular y solo un 4.5 % calificó como mala.

Justiniano (2018) realizó la investigación *Liderazgo directivo en las instituciones educativas de zona urbana en el Distrito De José Crespo y Castillo*, en la Universidad Nacional del Centro el Perú – Huancayo, Perú. Investigación de tipo básica y de nivel descriptivo, de diseño descriptivo simple, el tamaño de la muestra fue de 80 docentes, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó en que, el 48,75 % de los directores de los centros educativos de nivel primaria en el distrito de José Crespo y Castillo fue clasificado como "buenos", mientras que el 47,50 % obtuvo un nivel "regular", y solo el 3,75 % fue calificado como "deficiente". La evaluación se basó en diversos aspectos,

incluyendo el enfoque del director en el logro del aprendizaje, la promoción del progreso educativo, el reconocimiento del desempeño docente, la capacidad innovadora y visionaria, la promoción del trabajo en equipo y el compromiso de los docentes. Se destaca que los directores demostraron un buen liderazgo en la gestión institucional, manteniendo un clima adecuado, buscando soluciones a desafíos, aplicando el PEI, y promoviendo una cultura institucional innovadora. También mostraron un sólido liderazgo en la gestión pedagógica al interesarse en el logro del aprendizaje, promover la innovación y la capacitación del docente, y comprometer a los docentes en el proceso de aprendizaje. Estos resultados subrayan la importancia de un liderazgo efectivo en la mejora continua de las instituciones educativas.

Álvarez y Rivera (2019) ejecutaron el estudio *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes*, en la Universidad Tecnológica del Perú. Estudio de tipo básica, diseño correlacional transversal, con un diseño cuantitativo no experimental, la muestra para este estudio consistió en 80 docentes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional, el instrumento utilizado fue un cuestionario de encuesta denominado "cuestionario de la evaluación para el liderazgo del directo", que consta de 32 ítems. Concluyeron en que, existe una correlación positiva moderada entre la CSE y la satisfacción de los clientes. Asimismo, se encontró una correlación positiva moderada en relación con la capacidad de respuesta y la satisfacción.

2.1.3. Antecedentes regionales

Medina y Medina (2018) desarrollaron el estudio *Liderazgo directivo y calidad pedagógica en la Institución Educativa "José Faustino Sánchez Carrión" de San Juan Bautista, Ayacucho 2018*, en la Universidad César Vallejo, Perú. Estudio de tipo básica con un diseño no experimental, la muestra consistió en 40 docentes, y la técnica utilizada fue la encuesta, empleó como instrumento un cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron que el 45,0 % de los docentes considera que la calidad pedagógica es deficiente, mientras que el 42,5 % percibe como regular, solo un 10,0 % valora como buena, y un escaso 2,5 % califica como excelente. En otras palabras, se estableció una relación significativa entre el LD y la calidad pedagógica, como se evidencia mediante la prueba estadística Tau-b.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Liderazgo directivo

Esta forma de liderazgo está asumida por un individuo que ejerce la tarea de informar, de tal modo que los miembros de la institución educativa están al tanto sobre las labores que tienen que realizar y de qué manera deben ejecutar a diario. De modo

que, se trata de una forma de liderazgo donde el líder directivo dirige a los colaboradores de la comunidad educativa mediante su autoridad de forma pertinente. Por su lado, Aucasi (2018) expresa que, el liderazgo directivo es “la habilidad para entablar diálogo, ser aceptado, conducir y determinar las mejores decisiones que contribuyen al logro de metas trazadas; estas son parte de las cualidades que debe poseer un líder y los convierte en líderes con sello propio” (p. 19). De manera similar, Atalaya (2016) señala que, el LD es garantizar que una institución educativa ocupa una dirección dispuesta y reflexiva, estableciendo una visión para adelante y actividades comunes, de este modo, seguir motivando a los miembros de la institución para alcanzar el objetivo común, resolviendo problemas y adecuarse a los diversos cambios. Por otro lado, el liderazgo directivo, es estimado como una competencia y habilidad que instituye el desarrollo de la gestión directiva, de igual manera se ha convertido en una táctica para la política educativa, como señala la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2009). De esta manera, Rojas y Gaspar (2006), citados en García (2019), exponen que, el “liderazgo directivo es la capacidad que se tiene para dirigir a un determinado grupo dentro de una institución, por lo cual lo resumen como el arte de la conducción de seres humanos” (p. 23).

En tal sentido, el liderazgo directivo es un proceso organizado en el que se hace uso de diversas estrategias, para llegar a lo deseado, asimismo, crear un ambiente favorable donde todos los actores educativos se desenvuelvan de manera favorable, por esta razón, el líder directivo debe orientar y otorgar una correcta información. De este modo, “el liderazgo directivo influye en la institución en lo que se refiere a la calidad de la educación orientado al logro de objetivos educativos, puesto que los directores son considerados actores protagónicos de la transformación en la educación” (Reyes et ál., párr. 44, 2017). Además, “el liderazgo directivo se relaciona, pues, con la cultura, valores, misión y visión en la institución educativa” (Reyes, 2012, p. 36). Por tal motivo, el liderazgo directivo toma en cuenta las diversas características de los actores educativos y el contexto donde se encuentran, con la finalidad de estar en coherencia con la realidad y lograr las metas establecidas de este modo lograr que la institución educativa brinde una educación de calidad.

2.2.1.1. Teoría del liderazgo directivo

Son diversas las teorías que sustentan el liderazgo directivo, de este modo, las teorías se desarrollaran a continuación:

a) Teoría de Contingencias de Fiedler

La teoría de Contingencias de Fiedler, según Mori (2015), citado por Vega (2018), advierte que, el liderazgo no se determina únicamente por el comportamiento

de un individuo, sino por la interacción de diversos factores situacionales y las relaciones establecidas entre líderes y miembros del grupo. En otras palabras, la capacidad de una persona para convertirse en líder se origina a partir de la combinación entre su estilo personal y las interacciones con otros miembros de la organización. Esta teoría de Fiedler incluye varios elementos clave, como el poder conferido por el puesto, definitivo por el nivel de autoridad que un líder logra en su entorno laboral, que le permite ejercer influencia y lograr que las directrices sean seguidas por los miembros del grupo.

Además, la estructura de las tareas es otro elemento relevante en esta teoría, sugiriendo que las responsabilidades deben ser claramente definidas, para que los miembros de la institución tengan una comprensión precisa de sus funciones y una orientación clara hacia los objetivos deseados. En este contexto, las interacciones entre los miembros del grupo son fundamentales para establecer este tipo de relación.

b) Teoría de Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard

Esta teoría, según Mori, citado por Vega (2018), sugiere que, el líder debe adaptar su enfoque de liderazgo según la situación y el entorno específicos del equipo de trabajo. El líder debe personalizar su estilo de liderazgo de acuerdo con las características individuales de los empleados. Esta teoría ofrece a los directores la posibilidad de contar con un modelo flexible para guiar en situaciones donde no exista una respuesta clara en el equipo, permitiendo la adaptación a modelos preexistentes.

c) Teoría de Evans y House

Carrasco (2013), citado por Vega (2018), destaca como una de las perspectivas más influyentes en el liderazgo. Esta teoría, desarrollada por Robert House en la Universidad Estatal de Ohio, sostiene que, la función del líder consiste en proporcionar todas las herramientas y recursos necesarios a los participantes, para que puedan alcanzar los objetivos, buscando alinear las metas organizacionales con las metas individuales de los miembros del equipo.

Por consiguiente, la teoría de Contingencias de Fiedler fija que, un individuo logra convertirse en líder por su comportamiento y la forma de interactuar con los demás miembros de la institución, la forma de orientarlos y diversos factores que se encuentran en su entorno. Por otro lado, la Teoría de liderazgo situacional de Hersey y Blanchard refiere que, el líder a cargo debe contar con la capacidad de adaptarse a diferentes situaciones y a las características de los trabajadores de la organización. Por tal motivo, las estrategias que se utilicen deben estar acorde con las características de los individuos y el contexto donde se encuentra, asimismo el líder debe diagnosticar constantemente con el fin de lograr la mejora continua de la institución y sus actores. Para finalizar, la Teoría de Evans y House determina que, el líder debe otorgar

herramientas y recursos, para lograr ejecutar las actividades con mayor exactitud y facilite el desempeño eficaz del personal con el fin de alcanzar las metas establecidas por la institución, igualmente, dichas meta deben estar en relación con las de cada colaborador.

2.2.1.2 Competencia del liderazgo directivo

Las competencias del liderazgo directivo formuladas por Álvarez (2010), citado por García (2019), son cuatro:

- a) Competencia del pensamiento estratégico. Requiere habilidades para liderar procesos de cambio e involucrar a los agentes educativos en proyectos alineados con la misión de la organización, plasmados en el proyecto de dirección.
- b) Competencia de gestión del aprendizaje. Se centra en liderar los procesos educativos, supervisar el desempeño docente y fomentar su desarrollo profesional, siendo esencial en el liderazgo educativo.
- c) Competencia de relación con las personas. Se basa en influir en otros mediante la construcción de redes humanas entre los agentes educativos, priorizando la comunicación efectiva con el personal docente para impulsar los proyectos institucionales.
- d) Competencia para la creación y animación de estructuras organizativas. El director debe organizar estructuras que fomenten la coordinación y el trabajo en equipo, adoptando un liderazgo compartido que impulse la participación activa del equipo directivo.

a) Principio del formulario

En tal virtud, estas competencias deben ser desarrolladas por el líder directivo y los miembros de la institución educativa, con el fin de originar habilidades para gestionar procesos de innovación junto con el personal, de igual manera, supervisar la labor del profesorado con el fin de lograr un desempeño adecuado en la práctica pedagógica y promover el desarrollo profesional. Asimismo, estas competencias favorecen la creación de relaciones interpersonales entre los miembros educativos, además, el director debe ser capaz de organizar las actividades de la institución educativa, de modo que, faciliten coordinar y el trabajo en equipo.

2.2.1.3 Características de un líder directivo

Las características que menciona López (2017), conforme con Michael Page Executive Search, son seis, que se desarrollan en un buen liderazgo directivo.

- e) **Formación.** Se valora la experiencia internacional, la existencia de referencias positivas y la actualización constante en tecnología y

novedades dentro del ámbito empresarial. Un directivo bien formado es aquel que está al tanto de las tendencias y avances relevantes en su sector.

- f) **Compromiso.** Se espera que el directivo sea un ejemplo a seguir, actuando de manera valiente, ética, imparcial, eficaz y con capacidad de autocrítica. El compromiso con estos principios contribuye a establecer una cultura organizacional sólida y positiva.
- g) **Poder de resolución.** Un buen directivo debe destacarse por su habilidad para tomar decisiones, ser resolutivo y tener una visión empresarial clara. La capacidad de resolver problemas de manera efectiva es esencial para liderar eficientemente.
- h) **Debe enseñar.** Se espera que el directivo identifique y promueva el talento dentro de la organización. Además, debe demostrar habilidades para escuchar a sus subordinados y ser competente en la delegación de tareas, fomentando así un ambiente colaborativo y de desarrollo profesional.
- i) **Sentimental.** Se resalta la importancia de las habilidades emocionales, como el carisma, la capacidad de negociación y la inteligencia emocional. Estas características contribuyen a establecer conexiones efectivas con el equipo y a mantener relaciones positivas en el entorno laboral.
- j) **Adaptable.** En un entorno empresarial cambiante, se valora la habilidad del directivo para incorporarse a los nuevos tiempos, mostrando flexibilidad y habilidad para manejar la presión y la incertidumbre. La adaptabilidad es clave para enfrentar los desafíos que surgen en un mundo dinámico.

En síntesis, el líder que establece un estilo de liderazgo directivo debe portar conocimiento amplio y actualizados en materia de tecnología y sobre lo que sucede en el ámbito en el que se desempeña, de igual modo, al efectuar diversas actividades debe hacerlo de manera óptima y ética, actuando justamente, también, debe ser eficaz y con autocrítica, de tal manera, que sea bueno a la hora de tomar decisiones, saber delegar tareas y escuchar a todos los miembros de la institución. además, contar con inteligencia emocional y ser capaz de adaptarse a los cambios que surgen constantemente.

2.2.1.4 Dimensiones del liderazgo directivo

Las dimensiones que se desarrollarán están sustentadas por Sánchez (2019):

a) Manejo de conflictos

Las instituciones educativas están constituidas por distintas personas con maneras de accionar y pensar diferentes, por lo tanto, es normal que se presenten desacuerdos y algunas oportunidades, de esta manera Sánchez (2019) expresa que, los conflictos surgen de manera inesperada y están estrechamente vinculados a la naturaleza humana, pues las personas tienden a enfrentarse debido a diversas acciones o situaciones. En este contexto, es responsabilidad de los líderes abordarlos con inteligencia y racionalidad para prevenir futuros problemas. Ignorar o negar la existencia de conflictos dentro de una organización puede tener efectos negativos en su funcionamiento general.

En conclusión, el manejo de conflictos es la habilidad de hacer uso adecuado de un conjunto de estrategias que proponen prevenir un ambiente de tensión y convertir relaciones de confrontación en relaciones de participación conjunta y confianza para la el logro de una convivencia democrática, con el fin de lograr mejoras significativas en práctica pedagógica.

b) Toma de decisiones

Tomar decisiones es un proceso complejo que implica tomar en cuenta las diversas características de los actores educativos y el contexto donde se encuentra la institución, asimismo percibir en la situación donde se encuentra, para que de este modo la decisión que se tome sea acertada. De esta manera, Sánchez (2019) afirma que, los conflictos surgen de manera inesperada y están estrechamente vinculados a la naturaleza humana, pues las personas tienden a enfrentarse debido a diversas acciones o situaciones. En este contexto, es responsabilidad de los líderes abordarlos con inteligencia y racionalidad para prevenir futuros problemas. Ignorar o negar la existencia de conflictos dentro de una organización puede tener efectos negativos en su funcionamiento general.

En suma, la toma de decisiones es un proceso complejo, por medio del cual se elige entre diversas opciones o maneras posibles para solucionar diferentes situaciones que se presenten en la vida en diferentes contextos. Por ello el líder debe ser competente y tener la capacidad de tomar en cuenta todo a fin de las decisiones tomadas estén en coherencia con la realidad de la institución.

c) Capacidad de gestión

Es un proceso utilizado para gestionar y programar las diversas actividades que se llevarán a cabo en una determinada institución educativa, el objetivo es utilizar diversas estrategias, recursos y medios con el fin de lograr el desarrollo óptimo de las instituciones. De esta manera, Sánchez (2019) afirma que, la gestión educativa debe

contar con políticas acertadas que orienten la dirección de la institución, ya que esta responsabilidad involucra la participación de todos los integrantes de la institución y demanda un liderazgo efectivo. El director, como máxima autoridad, tiene el deber de cumplir tanto funciones institucionales como pedagógicas para asegurar que las prácticas educativas se lleven a cabo de manera eficiente. Por esta razón, la gestión debe operar como un sistema integrado, en el que diversos factores interactúen de manera armónica, sin generar conflictos, para alcanzar las metas establecidas.

Por lo tanto, la capacidad de gestión es la destreza para gestionar y administrar los recursos, económicos, humanos, materiales y tecnológicos, para el logro de las metas trazadas por la institución educativa, haciendo uso de las diversas herramientas de forma eficiente.

2.2.2. Calidad de servicios educativos

Es la manera correcta de brindar el servicio educativo, tanto administrativo, institucional y pedagógico. De modo que, se refiere a la excelencia del servicio que se otorga a los estudiantes teniendo en cuenta sus intereses y necesidades, de este modo, el servicio educativo “es de calidad si ofrece los apoyos que cada quien necesita para estar en igualdad de condiciones y así aprovechar al máximo las oportunidades educativas y ejercer el derecho a la educación, con el propósito de alcanzar los máximos niveles de desarrollo y aprendizaje de acuerdo con sus capacidades” (SEP, 2010, pp. 18). Por su lado, Hurtado (2017) menciona que, “la calidad de la educación se estima de manera eficaz y efectiva al conjunto de elementos que participan en la tarea educativa, como consecuencia del manejo de resultados que se dan en el proceso educativo a favor de los estudiantes” (p. 45).

De otra manera, Gento, citado por Nobario (2018), sostiene que, la calidad del servicio educativo ofrecido por los docentes, tanto en teoría como en taller, está vinculada a los métodos empleados durante los procesos de E-A. Estos procedimientos incluyen la creación de un entorno de confianza, basado en valores, fortaleciendo la autoestima de los estudiantes y respetando sus conocimientos previos, mientras se les guía progresivamente hacia el desarrollo de competencias educativas. Además, se establece la necesidad de integrar las herramientas digitales, que exige un manejo pedagógico adecuado, así como la correcta utilización de materiales, maquinaria, equipos y recursos audiovisuales. También se destaca la importancia de actividades complementarias como tutorías, sistemas de evaluación, participación activa y la adecuada planificación de clases tanto teóricas como prácticas.

De este modo, la CSE es la manera eficaz de brindar educación teniendo en cuenta diversos aspectos individuales de la institución educativa en el que se busca

desarrollar en los estudiantes la capacidad de resolver diversas situaciones que se le presenta y fomenta a que el educando sea reflexivo, crítico y analítico, la calidad de los servicios educativos propicia un desarrollo integral en los estudiantes. Por su parte, García et al. (2018) manifiestan que, la calidad en la educación se relaciona con el nivel de logro de los objetivos educativos establecidos, tomando como referencia un modelo originado en el ámbito industrial. Este enfoque ofrece como ventaja la posibilidad de medir los resultados alcanzados, pero también conlleva una crítica: la tendencia a comparar las instituciones educativas con empresas. Esta analogía resulta inapropiada, ya que el aprendizaje, considerado como "producto", es notablemente más complejo que cualquier bien industrial. Este proceso implica múltiples dimensiones difíciles de evaluar objetivamente, ya que la educación es una interacción humana, sujeta a conductas y situaciones que suelen ser impredecibles y poco estructuradas.

La calidad del servicio educativo es un proceso en el cual se otorga un servicio apropiado que busca el desarrollo óptimo de los actores de la institución educativa, de este modo, Hurtado (2017) destaca la centralidad del concepto de calidad de la educación en el ámbito educativo. Se señala que, la CSE es responsabilidad de los docentes, así como en los directivos y otros trabajadores. Además, se destaca la importancia de la participación de los padres en el aprendizaje de los estudiantes.

Se resalta que la mejora de la CSE es fundamentalmente del compromiso y la capacitación de los maestros, enfatizando la necesidad de que estos estén cualificados y dedicados a su labor. En conjunto, estos elementos son esenciales para elevar y mantener los estándares de calidad en el ámbito educativo.

2.2.3. Principios de la calidad educativa

Los principios que señala el SEP (2010), citado por la OREALC-UNESCO (2007), para el asunto de la calidad educativa. De esta manera, a nivel internacional se establecieron cinco principios fundamentales:

- a) **La equidad.** Permita a cada persona ejercer su derecho a la educación.
- b) **La relevancia.** Se centra en el "qué" y "para qué" de la educación, enfocándose en la adquisición de habilidades necesarias para enfrentar los desafíos de una sociedad del conocimiento. Implica la capacidad de desarrollar proyectos de vida en interacción con otros, conectándose con los objetivos educativos más elevados desde una perspectiva político-social contextualizada en un momento y lugar específicos.
- c) **Pertinencia.** La educación debe ser relevante para los estudiantes, adaptándose a sus contextos sociales e individuales, y alineada con un

currículo significativo, actualizado y acorde con los avances científicos y tecnológicos.

- d) **Eficacia.** Hace referencia al cumplimiento de los objetivos educativos con equidad, relevancia y pertinencia, reflejando el impacto percibido y valorado de la educación.
- e) **Eficiencia.** Aborda la relación entre los objetivos educativos previstos y los aprendizajes alcanzados, haciendo un uso óptimo de los recursos asignados. En el contexto del sistema educativo nacional, se vincula con los niveles de logro de indicadores en un período específico

Por lo tanto, estos principios son directrices en la gestión educativa con el fin de brindar un servicio educativo de calidad, porque, estos principios contribuyen a la mejora continua de la institución educativa, puesto que, toma en cuenta las características individuales y colectivas de los miembros de la comunidad educativa y el contexto donde se encuentra.

2.2.4 Factores que determinan la calidad de la educación

Según Salas y Lucín (2013), son:

- a) Recursos materiales. Infraestructura y equipamiento disponibles, como aulas, bibliotecas, laboratorios, instalaciones deportivas, mobiliario y materiales educativos.
- b) Recursos humanos. Competencia científica y didáctica del profesorado, experiencia y actitudes del personal, trabajo en equipo, ratio alumno/docente y dedicación. La calidad depende del compromiso y participación del equipo humano.
- c) Gestión y dirección. Incluye la organización, administración, relaciones humanas, coordinación y control del centro educativo.
- d) Aspectos pedagógicos. Comprende el PEI, POA, evaluación inicial, adaptación de objetivos, atención a la diversidad, metodología, uso de recursos, evaluación, tutorías y logro de metas.

La CSE, depende de diversos factores como los recursos materiales disponibles y actuales con los que se cuenta. Asimismo, los recursos humanos, la forma como se desempeñan los docentes en la praxis educativa, el uso de estrategias y recursos que se relacionen con las características y realidad social del educando. Por otro lado, la calidad también depende de la dirección y gestión administrativa que se establece. Igualmente, de las políticas educativas y metas que se determinan en el PCI.

2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicios educativos

Valenzuela (2018), en su tesis Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos del centro de estudios preuniversitarios de la universidad nacional de San Antonio Abad del Cusco

2018, formula las siguientes dimensiones:

a) Tangibilidad

Son todos aquellos elementos físicos como la infraestructura, las herramientas con las que se cuenta, el personal y los materiales tecnológicos. De este modo, Valenzuela (2018) expresa que, los elementos tangibles “representa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 50). Entonces, los elementos tangibles contribuyen a que una determinada institución educativa brinde servicios adecuados, dado que, es necesario otorgar a los estudiantes un ambiente equipado y agradable de modo que se sientan cómodos y desarrollen sus capacidades con mayor facilidad teniendo acceso a diversos materiales acordes con el contexto actual.

b) Fiabilidad

Esta dimensión es definida por Valenzuela (2018), “como la prestación del servicio prometido de modo adecuado y estable en el tiempo” (p. 50). En este orden de ideas, Hurtado (2017) determina que, la fiabilidad de una institución que ofrece un servicio se refiere a su capacidad para brindar dicho servicio de manera confiable, segura y cuidadosa. Este concepto incluye la puntualidad y otros aspectos que permiten al cliente percatarse de la competencia y los conocimientos profesionales de la empresa. En términos simples, la fiabilidad implica proporcionar el servicio correctamente desde el primer momento.

De esta manera, la institución educativa desarrollará la fiabilidad cuando se brinde los servicios adecuados teniendo en cuenta los intereses y necesidades de los estudiantes, para ello los directivos, docentes y padres de familia deben de estar en constante relación con el fin de lograr un aprendizaje significativo y fomentar la mejora continua.

c) Capacidad de respuestas

La capacidad de respuesta está definida como la “disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuarios” (Valenzuela, 2018, p. 50). De igual manera, Hurtado, (2017) alude que, esta dimensión como la actitud de la institución hacia la atención al cliente implica estar dispuesta a ayudar y proporcionar un servicio rápido. Este aspecto también abarca el cumplimiento puntual de los compromisos asumidos, así como la accesibilidad de la organización, lo que incluye las facilidades

para que el cliente pueda establecer contacto con la empresa y la facilidad con la que se logre.

Por lo tanto, un servicio educativo de calidad, también se caracteriza por tener la capacidad de otorgar respuestas pertinentes y rápidas a los educandos con el fin de resolver diversas situaciones que se presenten en su día a día, de este modo se logrará el progreso de la institución educativa.

d) Seguridad

Valenzuela (2018) refiere que, la seguridad es la “atención y habilidades expuestos por los empleados para inspirar confianza y credibilidad” (p. 50). La calidad también implica la seguridad que muestran los actores educativos en las labores que realizan. De esta manera, Hurtado (2017) dice que, la seguridad que percibe el cliente se refiere a la confianza que tiene al entregar sus problemas a una organización, creyendo que serán resueltos de la mejor manera posible. Este sentimiento depende de la competencia, actitud y capacidad del personal para generar confianza. La seguridad implica credibilidad, que abarca la integridad, fiabilidad y honestidad, que demuestra que la organización no solo se preocupa por los intereses del cliente, sino que también actúa de manera transparente y responsable para brindarle una experiencia satisfactoria.

La seguridad que genere la institución en los estudiantes y padres de familia dependerá, del nivel de conocimiento que brinde el directivo y docente, las estrategias que utiliza para desarrollar las actividades programadas y los objetivos planteados por la institución educativa. Todo en coherencia con los intereses y necesidad de los educandos de esta manera se percibirá la importancia que tiene la institución por desarrollar un aprendizaje optimo en todos sus actores.

e) Empatía

La empatía es la habilidad de ponerse en el lugar del prójimo y evaluar los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, establecida en el reconocimiento del otro como similar. De este modo, Valenzuela (2018) menciona que, la empatía es la “capacidad para entender la perspectiva del usuario” (p. 50). En este orden de ideas, Hurtado (2017), expone que la empatía en el servicio se refiere a la disposición de la empresa para brindar atención y cuidado personalizado a los clientes. No se trata solo de ser cortés, aunque la cortesía es importante, sino de comprometerse profundamente con el cliente, entendiendo sus necesidades y características personales. La empatía también incluye respeto por el tiempo y las propiedades del cliente, creando una atmósfera amigable y respetuosa en todas las interacciones, desde los recepcionistas hasta el personal de atención telefónica.

En efecto, La empatía es la capacidad que un individuo tiene de percibir y compartir los sentimientos de otra persona, ante diversas situaciones que se presenten. De modo que el desarrollo de la empatía es parte fundamental para brindar un servicio educativo de calidad donde se proporciona un ambiente de armonía donde todos los miembros de la institución sean colaborativos.

2.3. Bases Conceptuales

Calidad

Excelencia, superioridad o nivel de perfección en relación con los estándares establecidos o las expectativas, aplicado a productos, servicios o procesos.

Directivo

Relacionado con la gestión, dirección o supervisión de actividades y recursos en una organización para lograr metas y objetivos establecidos.

Decisiones

Elecciones o selecciones tomadas después de evaluar opciones y considerar información relevante, con el propósito de llegar a una conclusión o curso de acción específico.

Educativo

Relacionado con la enseñanza, la adquisición de conocimientos y el proceso de aprendizaje en el ámbito educacional.

Servicios

Actividades, acciones o procesos realizados para satisfacer las necesidades, demandas o expectativas de los clientes o usuarios, generalmente intangibles.

Liderazgo

La capacidad de guiar, inspirar, influir y dirigir a un grupo o equipo hacia el logro de metas comunes, fomentando la motivación y la colaboración.

Empatía

La capacidad de comprender y compartir los sentimientos, pensamientos y perspectivas de otras personas, mostrando comprensión y sensibilidad hacia sus emociones.

Seguridad

Estado de protección y resguardo contra riesgos, peligros o amenazas, asegurando un entorno libre de daños o peligros potenciales.

Fiabilidad

Grado de confianza y consistencia en la ejecución de acciones, procesos o servicios, demostrando que se puede depender de ellos de manera consistente.

Tangibilidad

La percepción de algo que es físico, concreto o material, que puede ser tocado, visto o experimentado de manera sensorial.

Respuesta

Es una acción, palabra o conducta que se emite en reacción a una pregunta, estímulo, necesidad o situación específica. En el contexto de la comunicación, se refiere a la información.

Conflicto

Es una situación en la que dos o más partes tienen intereses, valores, opiniones o necesidades incompatibles. Este puede surgir en diversos contextos, como en relaciones personales, laborales, sociales o internacionales.

Liderazgo directivo

Es el estilo de liderazgo que se caracteriza por la toma de decisiones claras, estructuración de las actividades y seguimiento de los procesos dentro de una organización. El líder directivo asume un papel de autoridad y se enfoca en la organización y la gestión de recursos, así como en la dirección de equipos hacia metas específicas.

Calidad de servicios educativos

Es el grado en que las instituciones educativas logran cumplir con las expectativas de los estudiantes, padres de familia y otros actores clave, y a la eficacia con que se alcanzan los objetivos educativos planteados.

Capítulo III

Metodología

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

3.1.2. Hipótesis Específicas

H1. Existe relación entre el manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

H2. Existe relación entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

H3. Existe relación entre la capacidad de gestión y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

3.2. Variables

El estudio presenta dos variables:

Variable 1: Liderazgo directivo.

Variable 2: Calidad de servicios educativos.

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y valoración
V1: Liderazgo directivo	Es “la habilidad para entablar diálogo, ser aceptado, conducir y determinar las mejores decisiones que contribuyen al logro de metas trazadas; estas son parte de las cualidades que debe poseer un líder y los convierte en líderes con sello propio” (Aucasi, 2018, p. 19).	Se empleó el cuestionario para el proceso de acopio de datos con un total de 32 ítems distribuidos en tres dimensiones	Manejo de conflictos	Relaciona	Ordinal: 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Raras veces 1 = Nunca Recategorización: 5 = Muy bueno 4 = Bueno 3 = Regular 2 = Malo 1 = Muy malo
				Mitiga	
				Resuelve	
				Involucra	
			Toma de decisiones	Decide	
				Acierta	
				Flexibiliza	
			Capacidad de gestión	Obtiene	
				Innova	
				Administra	
				Ejecuta	
				Cumple	
V2: Calidad de servicios educativos	“la calidad de la educación se estima de manera eficaz y efectiva al conjunto de elementos que participan en la tarea educativa, como consecuencia del manejo de resultados que se dan en el proceso educativo a favor de los estudiantes” (Hurtado, 2017, p. 45).	El proceso de acopio de datos se desarrolló aplicando el cuestionario con un total de 45 ítems.	Tangibilidad	Instala	Ordinal: 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Totalmente en desacuerdo Recategorización 5 = Muy bueno 4 = Bueno 3 = Regular 2 = Malo 1 = Muy malo
				Equipa	
				Ambienta	
			Fiabilidad	Contiene	
				Sirve	
				Forma	
				Controla	
				Atiende	
			Capacidad de respuesta	Sirve	
				Informa	
				Realimenta	
				Apoya	
			Seguridad	Desempeña	
				Actualiza	
				Comunica	
				Objetiva	
			Empatía	Atiende	
				Conoce	
				Interesa	
				Atiende	

3.4. Tipo y nivel de investigación

3.4.1. Tipo de investigación

El estudio es de tipo básico. Según Muntané (2010), la investigación pura o teórica busca ampliar el conocimiento científico dentro de un marco conceptual, sin enfocarse en su aplicación práctica. Valderrama (2007) añade que, su objetivo es contribuir al conocimiento científico sin resultados inmediatos útiles, centrándose en describir la realidad para enriquecer la teoría. Este estudio se limita a describir variables sin manipularlas.

3.4.2. Nivel de investigación

Según las características de la investigación es correlacional. En relación con este nivel de investigación, Hernández et al. (2014) manifiestan que, tiene como objetivo explorar la conexión o el grado de relación entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un contexto o muestra específica. En algunos casos, se analiza solo la interacción entre dos variables, pero con frecuencia, los estudios incluyen la conexión de tres, cuatro o más variables en sus análisis.

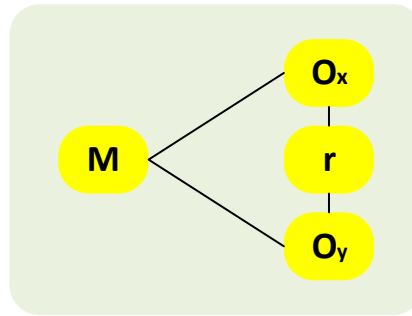
De igual forma, Hadi et al. (2023) señalan que, en la investigación básica no se solucionan problemas ni se ayuda a resolverlos, sino que proporciona una base teórica para otros tipos de investigación. Dentro de este tipo de investigación, se pueden desarrollar tesis con enfoques exploratorios, descriptivos o incluso correlacionales.

3.5. Método

El método aplicado fue hipotético deductivo. Según Bisquerra, citado por Valderrama (2015), el método hipotético-deductivo, basado en la observación de casos específicos, permitió identificar un problema y vincular a una teoría mediante la inducción. A partir del marco teórico, se formuló una hipótesis utilizando la deducción, la que se validó empíricamente.

3.6. Diseño de investigación

El diseño es el descriptivo correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiestan que, “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 208). El diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

Ox = Observación de la variable 1: Liderazgo directivo.

Oy = Observación de la variable 2: Calidad de servicios educativos.

r = Coeficiente de correlación entre las variables

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población

Tomando en cuenta a Tamayo (2004), la población es aquella “que está determinada por sus características definitorias, por tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo” (p. 180). La población, según Arias (2016) “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81). En tal sentido, se ha tomado como población a 300 docentes que laboran en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2023.

3.7.2. Muestra

Al definir la muestra, Carrasco (2013) considera que, “es una parte o fragmento de la población cuyas características esenciales son las de ser objetivas y reflejo fiel de ellas” (p. 237). Por consiguiente, la muestra fue no probabilística. Por ser pequeña la población, se decidió seleccionarla a criterio del investigador y el asesor. Por tanto, de acuerdo con la temática de la investigación se seleccionó a 284 docentes que laboran las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2023.

3.7.3. Muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico. Según Ñaupas et al. (2014), este tipo de muestreo es un “procedimiento que no utiliza la ley del azar ni el cálculo de probabilidades” (p. 253), esto “supone un procedimiento de selección orientado por las características y contexto de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 2015). En tal sentido, la elección de los elementos de la muestra fue a criterio del investigador; en esa línea, el investigador

procedió a la recolección de la información en función de su cercanía a la obtención de la información y a quiénes brindan dicha información.

3.7.4. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- a) Docentes que laboran en una institución educativa privada registrado en planilla.
- b) Docentes que aceptaron colaborar respondiendo la encuesta.
- c) Docentes con más de medio año de labor en una institución educativa privada.

Criterios de exclusión

- a) No se encuestó a los docentes que no tienen contrata en planilla
- b) Docentes que no desean responder la encuesta.
- c) Docentes con permanencia menor a 6 meses.

3.8. Técnicas e instrumentos

3.8.1. Técnicas

Se empleó la técnica de la encuesta para recopilar los datos. Según Cabanillas (2011), esta técnica se caracteriza por la recopilación de datos a través de grupos específicos de individuos que responden a un conjunto definido de preguntas. La encuesta se utiliza para examinar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas, con el propósito de explorar las variables de estudio y su frecuencia. Por su parte, Hernández et al. (2018) señalan que, la encuesta significa “obtener, de forma sistemática y ordenada, la información de la población investigada sobre el objeto de investigación” (p. 118). En tal virtud, la encuesta fue aplicada para la recogida de la información para ambas variables.

3.8.2. Instrumentos

Para el proceso de recolección de los datos se utilizó el cuestionario, el cual es definido por Córdova (2013, p. 108) como el que sirve para el “acopio de datos muy preferida por personas que realizan investigaciones y sirven para conocer una o más variables a través de un conjunto de interrogantes formulados por escrito en base a indicadores”. Muñoz (2011) acota que, “Es la recolección de información que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, de opción múltiple, por rangos, etcétera. En estos instrumentos, la encuestada contesta según su criterio, y sus respuestas se tabulan para obtener” (p. 119). En tal virtud, para el proceso de recolección de datos se aplicó el cuestionario como instrumento para las dos variables.

3.9. Validez y confiabilidad de instrumentos

3.9.1. Validez

La validez de un instrumento, según Hernández et al. (2023), es tener la seguridad de que las preguntas estén adecuadamente formuladas para la recolección de la información en función de las variables establecidas. Siendo así, los instrumentos antes de ser aplicados fueron sometidos al juicio de expertos, quienes dieron sus recomendaciones y una vez mejorado la redacción de los ítems, los expertos procedieron a validar el instrumento con el nivel bueno. Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 1

Resultado de validez del cuestionario sobre liderazgo directivo

Expertos	Ítems										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	80	85	80	80	75	75	80	85	80	80	80%
2	80	80	75	80	85	80	80	85	85	80	81%
3	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85%
Promedio de ponderación											82%

La validación del instrumento para la variable liderazgo directivo por parte de tres expertos resultó en un 82 %, indica la validez del instrumento y, por lo tanto, apto para ser utilizado en la recopilación de información.

Tabla 2

Resultado de validez del cuestionario sobre calidad de servicios educativas

Expertos	Ítems										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81%
2	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85%
3	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80%
Promedio de ponderación											82%

El instrumento validado para la variable calidad de servicios educativas obtuvo una valoración del 82 % por parte de los expertos, indica que es adecuado para la recopilación de información.

3.9.2. Confiabilidad

Los resultados de la confiabilidad de instrumentos fueron obtenidos aplicando el coeficiente de Alfa Cronbach como producto de la prueba piloto aplicado a 20 docentes que no fueron considerados en la muestra. A continuación, se muestra el resultado de variable: Liderazgo directivo:

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	32

El valor obtenido muestra que, el cuestionario sobre el liderazgo directivo tiene una confiabilidad de 0,918 y se concluye que, el instrumento presenta una consistencia interna de nivel excelente; como tal, se aplicó para el acopio de los datos.

Seguidamente, se presenta el resultado de la variable calidad de servicios educativos:

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	45

El valor obtenido muestra que, el cuestionario acerca de la calidad de servicios educativos tiene una confiabilidad de 0,838 y se concluye que, el instrumento presenta una consistencia interna de nivel buena; como tal, se aplicó para el acopio de los datos.

3.10. Técnicas de procesamiento de datos

Los datos fueron procesados utilizando el paquete estadístico SPSS versión 27.0, con el objetivo de garantizar la correcta administración y evaluación de la información.

Se utilizó la estadística descriptiva para clasificar y sistematizar la información en tablas, con frecuencias absolutas y relativas en una distribución de frecuencias. A nivel inferencial, se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, para muestras relacionadas, según los resultados de la prueba de normalidad.

3.11. Aspectos éticos

En la investigación, se siguieron principios éticos claves. Por razones éticas, se obtuvo el consentimiento informado, a través de una solicitud presentada a la institución educativa, pidiendo la correspondiente autorización para llevar a cabo la tesis. Este proceso permitió asegurar que los participantes fueran plenamente conscientes del propósito del estudio y su participación fuera voluntaria. Se garantizó la confidencialidad de la información, protegiendo los datos personales y el anonimato de los involucrados. Además, se respetaron las normas APA para citar correctamente todas las fuentes y materiales bibliográficos utilizados, asegurando el cumplimiento de los derechos de autor.

Durante la recolección y el análisis de datos, se mantuvo un enfoque imparcial, evitando cualquier tipo de sesgo. Se promovió la transparencia, informando a los participantes sobre el uso de los resultados. Asimismo, se manejaron posibles conflictos de interés y se respetó la diversidad cultural de las instituciones participantes. La investigación fue realizada con el compromiso de beneficiar a la comunidad educativa y contribuir a la mejora de la calidad educativa y el liderazgo directivo.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Resultados a nivel descriptivo

Tabla 3

Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos

		Calidad de servicios educativos				
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
Liderazgo directivo	Malo	1	0	0	0	1
		0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	Regular	0	66	36	9	111
		0,0%	23,2%	12,7%	3,2%	39,1%
	Bueno	0	14	143	12	169
		0,0%	4,9%	50,4%	4,2%	59,5%
	Muy bueno	0	0	1	2	3
		0,0%	0,0%	0,4%	0,7%	1,1%
Total		1	80	180	23	284
		0,4%	28,2%	63,4%	8,1%	100,0%

Nota. Base de datos producto de la encuesta a los docentes, Ayacucho 2023.

En la tabla 3, se muestra que, el 59,5 % de los docentes percibe el liderazgo directivo como bueno; mientras que, el 39,1 % como regular; de otro lado, el 63,4 % de los docentes percibe la calidad de servicios educativos en el nivel bueno; mientras que, el 28,2 % como regular. Por lo que se concluye que, un liderazgo bueno se relaciona con una buena calidad de servicios educativos.

Tabla 4*Manejo de conflictos y calidad de servicios educativos*

		Calidad de servicios educativos				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Manejo de conflictos	Muy malo	0	0	1	0	1
		0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
	Malo	1	0	0	0	1
		0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	Regular	0	50	33	4	87
		0,0%	17,6%	11,6%	1,4%	30,6%
	Bueno	0	28	117	12	157
		0,0%	9,9%	41,2%	4,2%	55,3%
	Muy bueno	0	2	29	7	38
		0,0%	0,7%	10,2%	2,5%	13,4%
Total		1	80	180	23	284
		0,4%	28,2%	63,4%	8,1%	100,0%

Nota. Base de datos producto de la encuesta a los docentes, Ayacucho 2023.

En la tabla 4, se muestra que, el 55,3 % de los docentes percibe que el director tiene buen manejo de conflictos; el 30,6 % en el nivel regular; mientras que, el 13,4 % como muy bueno; de otro lado, el 63,4 % de los docentes percibe la calidad de servicios educativos en el nivel bueno; mientras que, el 28,2 % como regular. Por lo que se deduce que, un líder que tiene un buen manejo de conflictos se relaciona con una calidad de servicios educativos que brinda la institución.

Tabla 5*Toma de decisiones y calidad de servicios educativos*

		Calidad de servicios educativos				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Toma de decisiones	Malo	1	5	2	0	8
		0,4%	1,8%	0,7%	0,0%	2,8%
	Regular	0	52	44	8	104
		0,0%	18,3%	15,5%	2,8%	36,6%
	Bueno	0	23	131	14	168
		0,0%	8,1%	46,1%	4,9%	59,2%
	Muy bueno	0	0	3	1	4
		0,0%	0,0%	1,1%	0,4%	1,4%
Total		1	80	180	23	284
		0,4%	28,2%	63,4%	8,1%	100,0%

Nota. Base de datos producto de la encuesta a los docentes, Ayacucho 2023.

En la tabla 5, se muestra que el 59,2 % de los docentes considera en el nivel bueno las decisiones que toma el director; el 36,6 % en el nivel regular; de otro lado, el 63,4 % de los docentes percibe la calidad de servicios educativos en el nivel bueno; mientras que, el 28,2 % como regular. Por lo que se deduce que, un director que toma

buenas decisiones logra una buena calidad de servicios educativos que brinda la institución.

Tabla 6

Capacidad de gestión y calidad de servicios educativos

		Calidad de servicios educativos				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Capacidad de gestión	Malo	0	3	3	0	6
		0,0%	1,1%	1,1%	0,0%	2,1%
	Regular	1	57	49	12	119
		0,4%	20,1%	17,3%	4,2%	41,9%
	Bueno	0	20	117	9	146
		0,0%	7,0%	41,2%	3,2%	51,4%
	Muy bueno	0	0	11	2	13
		0,0%	0,0%	3,9%	0,7%	4,6%
Total		1	80	180	23	284
		0,4%	28,2%	63,4%	8,1%	100,0%

Nota. Base de datos producto de la encuesta a los docentes, Ayacucho 2023.

En la tabla 6, se muestra que, el 51,4 % de los docentes considera la capacidad de gestión del director en el nivel bueno; el 41,9 % en el nivel regular; de otro lado, el 63,4 % de los docentes percibe la calidad de servicios educativos en el nivel bueno; mientras que, el 28,2 % como regular. Por lo que se deduce que, un director con buena capacidad de gestión permite una buena calidad de servicios educativos que brinda la institución.

4.2. Resultados a nivel inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 7

Resultado de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
	Liderazgo directivo	Calidad de servicios educativos
Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c	,000 ^c

Nota. c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 7, se observa que, el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se demuestra que la distribución es no normal; por consiguiente, la prueba de hipótesis se procesó con la estadística no paramétrica (Rho de Spearman).

4.2.2. Prueba de hipótesis general

a. Sistema de hipótesis

H_0 : $r_{ry} = 0$; No existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

H_1 : $r_{ry} \neq 0$; Existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

b. Nivel de significancia

- $p=0,05$

c. Prueba estadística

- Rho de Spearman

d. Decisión estadística: $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

e. Resultado

Tabla 8

Resultado de la hipótesis general: liderazgo directivo y calidad de servicios educativos

			Liderazgo directivo	Calidad de servicios educativos
Rho de Spearman	Liderazgo directivo	Coeficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	284	284
	Calidad de servicios educativos	Coeficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	284	284

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

El coeficiente de correlación, según la prueba de Rho de Spearman es igual a 0,487 que permite determinar una relación positiva moderada. Asimismo, el valor de $p=0,000 < 0,05$; resultado que permiten rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1). Por lo que se concluye que, existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Implica que, a mayores niveles de liderazgo directivo también le corresponde mayores niveles de calidad de servicios educativos.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 1

a. Sistema de hipótesis

H_0 : $r_{ry} = 0$; No existe relación entre el manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

H_1 : $r_{ry} \neq 0$; Existe relación entre el manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

b. Nivel de significancia

$p=0,05$

c. Prueba estadística

Rho de Spearman

d. Decisión estadística: $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1).

e. Resultados

Anexo 1

Resultado de la hipótesis específica 1: Manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos

		Manejo de conflictos	Calidad de servicios educativos
Rho de Spearman	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,417**
		N	,000
			284
Calidad de servicios educativos	Calidad de servicios educativos	Coeficiente de correlación	de ,417**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			284

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

El coeficiente de correlación, según la prueba de Rho de Spearman es igual a 0,417 que permite determinar una relación positiva moderada. Asimismo, el valor de $p = 0,000 < 0,05$; resultado que permiten rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1). Por lo que se concluye que, existe relación entre el manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Implica que, a mayores niveles de manejo de conflictos también le corresponde mayores niveles de calidad de servicios educativos.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 2

a. Sistema de hipótesis

H_0 : $r_{ry} = 0$; No existe relación entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

H_1 : $r_{ry} \neq 0$; Existe relación entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

b. Nivel de significancia

$p = 0,05$

c. Prueba estadística

Rho de Spearman

d. Decisión estadística: $p < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

e. Resultados

Tabla 9

Resultado de la hipótesis específica 2: Toma de decisiones y calidad de servicios educativos

			Toma de decisiones	Calidad de servicios educativos
Rho de Spearman	Toma de decisiones	de Coeficiente de correlación	1,000	,260**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	284	284
	Calidad de servicios educativos	de Coeficiente de correlación	,260**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	284	284

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

El coeficiente de correlación, según la prueba de Rho de Spearman es igual a 0,260 que permite determinar una relación positiva baja. Asimismo, el valor de $p=0,000 < 0,05$; resultado que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1). Por lo que se concluye que, existe relación entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Implica que, a bajos niveles de toma de decisiones también le corresponde bajos niveles de calidad de servicios educativos.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 3

a. Sistema de hipótesis

H_0 : $r_{ry} = 0$; No existe relación entre la capacidad de gestión y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

H_1 : $r_{ry} \neq 0$; Existe relación entre la capacidad de gestión y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

b. Nivel de significancia

$p=0,05$

c. Prueba estadística

Rho de Spearman

d. Decisión estadística: $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1).

e. Resultados

Tabla 10

Resultado de la hipótesis específica 3: Capacidad de gestión y calidad de servicios educativos

		Capacidad de gestión	Calidad de servicios educativos
Rho de Spearman	Capacidad de gestión	de 1,000	,329**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	284	284
	Calidad de servicios educativos	de ,329**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	284	284

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

El coeficiente de correlación, según la prueba de Rho de Spearman es igual a 0,329 que permite determinar una relación positiva baja. Asimismo, el valor de $p=0,000 < 0,05$; resultado que permiten rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1). Por lo que se concluye que, existe relación entre la capacidad de gestión y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Implica que, a bajos niveles de capacidad de gestión también le corresponde bajos niveles calidad de servicios educativos.

4.3. Discusión de resultados

El liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos son dos aspectos muy importantes en el proceso de gestión. Por esta razón, es importante estudiar con la finalidad de encontrar el grado de relación que presentan estas variables. En este sentido, el propósito principal de la presente investigación fue demostrar la relación existente entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, durante el año 2020. Los resultados obtenidos se compararon con diversos antecedentes mencionados anteriormente y las teorías existentes en relación con las variables de estudio.

En cuanto a la hipótesis general, los resultados obtenidos muestran que, el 59,5 % de los docentes percibe el liderazgo directivo como bueno; mientras que, el 39,1 % como regular; de otro lado, el 63,4 % de los docentes percibe la calidad de servicios educativos en el nivel bueno; mientras que, el 28,2 % como regular. El coeficiente de correlación, según la prueba de Rho de Spearman es igual a 0,487 que permite determinar una relación positiva moderada, por lo que se concluye que: existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos implica que, a mayores niveles de liderazgo directivo también le corresponde mayores niveles de calidad de servicios educativos. De igual modo, el resultado es comparado con lo hallado por Ríos

et al. (2017), quienes, en su tesis *Liderazgo directivo y éxito escolar en Bogotá*, destacan la importancia del liderazgo en la eficacia y eficiencia de la práctica educativa. Los directivos y docentes, al aplicar diversas herramientas y enfoques pedagógicos avanzados, contribuyen a una práctica educativa de alta calidad. Asimismo, con el planteamiento de Valenzuela (2018), quien evidencia una relación significativa del liderazgo directivo con la calidad de los servicios educativos. La asociación directa entre la percepción de los docentes sobre el liderazgo y la calidad de enseñanza destaca la relevancia de un liderazgo sólido para garantizar una educación de excelencia. También, el resultado coincide, en cierto aspecto, con los hallazgos de Vila (2018), quien, al indagar sobre el liderazgo directivo y la gestión educativa, resalta la correlación entre el liderazgo directivo y la eficiencia de la gestión pedagógica. De acuerdo con la teoría de contingencias de Fiedler, el liderazgo es eficaz cuando hay una buena interacción entre el líder y los miembros del grupo, y cuando el líder posee suficiente autoridad y confianza dentro de la organización (Mori, 2015). La relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad educativa en este estudio refuerza esta teoría, dado que la autoridad y las buenas relaciones dentro de las instituciones educativas parecen ser factores clave para el éxito de los procesos educativos.

En relación con la primera hipótesis específica, se observa que, el 55,3 % de los docentes percibe que el director tiene buen manejo de conflictos; el 30,6 % en el nivel regular; mientras que, el 13,4 % como muy bueno; de otro lado, el 63,4 % de los docentes percibe la calidad de servicios educativos en el nivel bueno; mientras que, el 28,2 % como regular. El coeficiente de correlación según la prueba de Rho de Spearman es igual a 0,417, que permite determinar una relación positiva moderada, por lo que se deduce que, en liderazgo centrado en el manejo de conflictos se relaciona con la calidad de servicios educativos que brinda la institución. Este hallazgo también está en línea con lo que señala la Teoría de Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard (2018), quienes sugieren que, los líderes deben ser flexibles y adaptarse a las necesidades del contexto, incluyendo la capacidad de manejar los conflictos de manera efectiva para preservar un ambiente laboral propicio para la enseñanza. Dicho resultado coincide en ciertos aspectos con Sáenz (2018), quien en su investigación acerca del liderazgo pedagógico directivo y calidad de la gestión educativa en Chimbote, destaca la correlación directa positiva significativa entre el liderazgo pedagógico y la calidad de la gestión educativa. Este resultado enfatiza la importancia de un liderazgo que promueva prácticas pedagógicas de calidad. Por su lado, Álvarez y Rivera (2019), al explorar la correlación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios, respaldan la existencia de una correlación positiva moderada. Este hallazgo refuerza la idea de que

la calidad de servicio está directamente relacionada con la satisfacción del usuario, una perspectiva que puede extrapolarse al ámbito educativo. En contraste con la teoría, Sánchez (2019) explica que, los conflictos son inevitables en cualquier organización, y un buen manejo de estos puede transformar tensiones en oportunidades para el crecimiento institucional.

Respecto a la segunda hipótesis específica, los resultados de la investigación revelan que, el 59,2 % de los docentes considera que las decisiones tomadas por el director son de nivel bueno, mientras que, el 36,6 % las clasifica como nivel regular. Por otro lado, el 63,4 % de los docentes percibe la calidad de los servicios educativos como nivel bueno, mientras que el 28,2 % la califica como nivel regular. El coeficiente de correlación, según la prueba de Rho de Spearman, es de 0,260, que indica una relación positiva baja. De esta manera, se puede inferir que un director que toma decisiones acertadas contribuye a la prestación de servicios educativos de calidad por parte de la institución. Este hallazgo coincide con la investigación de Medina y Medina (2018), quienes también destacan la relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad pedagógica, respaldando la importancia de un liderazgo eficaz en la mejora de la calidad educativa. Además, García (2018), en su tesis *Liderazgo directivo, desempeño docente y rendimiento académico en Lima*, resalta la necesidad de mejorar el liderazgo directivo, la gestión estratégica de la enseñanza y las capacidades docentes para impactar positivamente en los resultados académicos. Este hallazgo destaca la importancia de un liderazgo efectivo para influir en el desempeño académico de los estudiantes. Aunado al argumento anterior, según la teoría de Evans y House (2018), el líder debe proporcionar los recursos y condiciones necesarios para que los miembros del equipo puedan alcanzar los objetivos. En este contexto, las decisiones de los directores sobre recursos pedagógicos, formación docente y gestión de los estudiantes son factores clave para mejorar la calidad del servicio educativo.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, los resultados señalan que, el 51,4 % de los docentes considera que la capacidad de gestión del director es de nivel bueno, mientras que, el 41,9 % la evalúa como nivel regular. Paralelamente, el 63,4 % de los docentes percibe la calidad de los servicios educativos como nivel bueno, y el 28,2 % la clasifica como nivel regular. El coeficiente de correlación, según la prueba de Rho de Spearman, es de 0,329, indica una relación positiva baja. Se deduce que, un director con buena capacidad de gestión contribuye a la prestación de servicios educativos de calidad. Este hallazgo coincide con la investigación de Paternina (2021), quien respalda la relación positiva entre el estilo de liderazgo del director y la calidad educativa, así como con Barba y Delgado (2021), quienes destacan la correlación significativa entre la

gestión escolar y la calidad educativa. Ambas investigaciones subrayan la importancia de un liderazgo y una gestión efectivos para mejorar la calidad educativa en instituciones educativas. Teniendo cuenta el marco teórico, Sánchez (2019) argumenta que, una buena gestión es esencial para el desarrollo de las instituciones educativas, porque la planificación y la administración de los recursos son factores determinantes para alcanzar los objetivos educativos. Este resultado apoya la idea de que los líderes directivos, al poseer una capacidad de gestión adecuada, son capaces de optimizar los recursos y dirigirlos de manera eficiente hacia el cumplimiento de metas de calidad educativa.

Principio del formulario

Asimismo, los resultados expuestos demuestran que, es necesario investigar e implementar programas de desarrollo profesional para los líderes directivos. Esto puede incluir capacitaciones en habilidades de liderazgo, gestión de equipos y toma de decisiones estratégicas. Debido a que, al tener un liderazgo directivo apropiado las instituciones educativas se benefician al fomentar la participación activa y la colaboración entre los líderes, el personal docente y los estudiantes. Estrategias para promover un ambiente inclusivo y participativo deben ser consideradas en la formulación de políticas institucionales. De igual manera, los resultados de la investigación destacan la necesidad de que las instituciones educativas privadas inviertan en tecnología educativa y proporcionen oportunidades de formación continua para el personal. La adaptación a cambios tecnológicos puede mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje.

Por otro lado, es importante reconocer las limitaciones de la investigación, como el tamaño de la muestra y la concentración geográfica en Ayacucho. Estos factores podrían afectar la generalización de los resultados. Los resultados servirán de antecedente para que futuras investigaciones puedan ampliar este estudio incluyendo instituciones educativas públicas, explorando la percepción de los estudiantes y padres de familia, y examinando las tendencias a lo largo del tiempo para evaluar el impacto a largo plazo del liderazgo directivo en la calidad educativa.

Por lo tanto, los resultados obtenidos en esta investigación confirman la existencia de una relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho. Este hallazgo es consistente con las teorías que sugieren que, un liderazgo efectivo es fundamental para el éxito organizacional y educativo. Las capacidades de manejo de conflictos, toma de decisiones y gestión por parte de los directivos tienen un impacto directo en la calidad de los servicios educativos, que a su vez favorece el desarrollo

integral de los estudiantes y mejora el rendimiento institucional. Las implicaciones prácticas derivadas de este estudio proporcionan orientaciones para mejorar las prácticas de liderazgo y, por ende, la calidad educativa en estas instituciones. De igual forma, para desarrollar futuras investigaciones aplicadas que contribuyan a solucionar problemas con respecto a las variables de estudio.

Conclusiones

1. El estadígrafo Rho de Spearman muestra que, el nivel de significancia obtenido es igual a $0,000 < 0,05$ con el que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a); asimismo, el valor muestra un 0,487, con el que se determina la presencia de una moderada y directa relación. En consecuencia, se concluye en que, existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Implica que, a mayores niveles de liderazgo directivo también le corresponde mayores niveles calidad de servicios educativos.
2. El estadígrafo Rho de Spearman muestra que el nivel de significancia obtenido es igual a $0,000 < 0,05$ con el que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a); asimismo, el valor muestra un 0,417 con el que se determina la presencia de una moderada y directa relación. En consecuencia, se concluye en que, existe relación entre el manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Implica que, a mayores niveles de manejo de conflictos también le corresponde mayores niveles calidad de servicios educativos.
3. El estadígrafo Rho de Spearman muestra que el nivel de significancia obtenido es igual a $0,000 < 0,05$ con el que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a); asimismo, el valor muestra un 0,260 con el que se determina la presencia de una moderada y directa relación. En consecuencia, se concluye en que, existe relación entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Implica que, a bajos niveles de toma de decisiones también le corresponde bajos niveles calidad de servicios educativos.
4. El estadígrafo Rho de Spearman muestra que el nivel de significancia obtenido es igual a $0,000 < 0,05$ con el que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a); asimismo, el valor muestra un 0,329 con el que se determina la presencia de una moderada y directa relación. En consecuencia, se concluye en que, existe relación entre la capacidad de gestión y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Implica que, a bajos niveles de capacidad de gestión también le corresponde bajos niveles calidad de servicios educativos.

Recomendaciones

5. Al Ministerio de Educación, continúe promoviendo con mayor énfasis el desarrollo y la formación de directores y docentes. Esto se orienta hacia la generación de un cambio y transformación en la educación inicial, con el propósito de que estos profesionales se conviertan en agentes de cambio. Este enfoque busca fomentar la formación de profesionales innovadores, líderes pedagógicos y motivados en el ámbito laboral.
6. A la Dirección Regional de Educación de Ayacucho, desarrolle y fortalezca la capacidad en las directoras y docentes sobre el manejo de liderazgo pedagógico, con la finalidad de sean los que contribuyan al desarrollo de los estudiantes en cuanto al dominio y manejo en la motivación laboral.
7. A los directivos y docentes de las instituciones educativas del distrito de Carmen Alto, región Ayacucho, elaboren un plan de fortalecimiento de liderazgo pedagógico directivo, para mejorar y desarrollar talleres sobre motivación laboral para el adecuado logro de los aprendizajes.
8. A las organizaciones no gubernamentales (ONG), intensificar su respaldo a las instituciones educativas de nivel inicial. Dado que algunas de estas instituciones carecen de respaldo estatal para continuar su formación y mejorar sus capacidades, se propone la implementación de talleres de liderazgo directivo y docente. El objetivo es capacitar a estos profesionales como líderes en sus comunidades escolares, brindándoles herramientas para su desarrollo y contribuyendo así al fortalecimiento de la calidad educativa en estas instituciones.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, D. y Rivera, A. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018* [tesis de Licenciamiento, Universidad Tecnológica Del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://acortar.link/jq9xHR>
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (7.^a ed.). Alegría; El Pasillo; Episteme. <https://acortar.link/fgtMrk>
- Atalaya, O. F. (2016). *Liderazgo del director y el clima institucional del Consorcio Educativo UGEL 07 – 2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://acortar.link/H25S4I>
- Aucasi, G. M. (2018). *Liderazgo directivo y clima institucional en instituciones educativas públicas del distrito de Santillana. Huanta, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://acortar.link/2sl5nH>
- Barba, L. C. y Delgado, K. E. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa. *REVISTA EDUCARE*, 25(1), 284-302. <https://acortar.link/ULPTCe>
- Cahuana, J. H. (2016). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marco*. Revista muro de la investigación, vol1(2): 55-68 ISSN: 2521-2079. <https://acortar.link/vOtaeh>
- Centro de Estudios de Políticas y Prácticas en Educación (2009). Prácticas de liderazgo directivo y resultados de aprendizaje. Hacia conceptos capaces de guiar la investigación empírica reice. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 7, núm. 3. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55114063003.pdf>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- García, F. J., Juárez, S. C. y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*. <https://acortar.link/gVCZvA>
- García, S. (2019). *Liderazgo directivo, desempeño docente y rendimiento académico de los estudiantes del 5° grado, nivel secundaria Institución Educativa 5051 “Virgen de Fátima” UGEL Ventanilla – RED 05 – Lima, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://acortar.link/sNb1aW>
- Hadi, M. M., Martel, C. P., Huayta, F. T., Rojas, C. R. y Arias, J. L. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. https://lc.cx/t_Mexc

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.^a ed.). <https://acortar.link/I03so>
- Hurtado, C. R. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://acortar.link/mwN5GI>
- Justiniano, L. (2018). *Liderazgo directivo en las instituciones educativas de zona urbana en el distrito de José Crespo y Castillo* [tesis de maestría, Universidad Nacional Del Centro Del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://acortar.link/QILe7z>
- López, S. B. (2017). *Liderazgo Directivo y su Relación con el Clima Organizacional en el Hospital de Pomabamba en el Periodo Enero a junio 2017*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://acortar.link/4Lspl1>
- Medina, M. y Medina, L. (2018). *Liderazgo directivo y calidad pedagógica en la Institución Educativa “José Faustino Sánchez Carrión” de San Juan Bautista, Ayacucho 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://acortar.link/D0DMFt>
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. www.sapd.es › revista › pdf
- Nobario, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH. <https://acortar.link/GQDgKj>
- Paternina, O. A. (2021). *Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas*. [Tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología]. Repositorio Institucional UMECIT. <https://acortar.link/kvilW7>
- Real Academia Española (2020). *Diccionario de la Lengua Española*- Edición del tricentenario. <https://acortar.link/Eprp0Z>
- Reyes, N. T. (2012). *Liderazgo directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://acortar.link/06ie2Q>
- Reyes, V., Trejo, M. C. y Topete, C. (2017). *El liderazgo directivo y la gestión en el nivel medio superior del Instituto Politécnico Nacional de México: una mirada desde los estudiantes*. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo ISSN 2007-7467. <https://acortar.link/VzLy0O>

- Ríos, M. González, I., Prieto, Ó y Moreno, J. (2015). *Liderazgo directivo y su incidencia en el éxito escolar, como factor de calidad de la institución educativa en cuatro colegios oficiales de Bogotá*. [tesis de maestría, Universidad De La Sabana]. Repositorio Institucional UDS. <https://acortar.link/JiaYwx>
- Sáenz, L. R. (2018). *Liderazgo pedagógico directivo y la calidad de la Gestión Educativa de la Institución Educativa N°89008, Chimbote, 2017* [tesis de maestría, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional USP. <https://acortar.link/6fdvmc>
- Salas, J. C. y Lucín, R. J. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <https://acortar.link/jScbKS>
- Sánchez, M. S. (2019). *Liderazgo directivo y clima organizacional en una institución educativa pública del Callao*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://acortar.link/X63Fto>
- SEP (2010). *Programa Escuelas de Calidad*. Segunda edición. Secretaría de Educación Pública Argentina 28, Colonia Centro Histórico, C.P. 06020, México, D.F.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos.
- Valenzuela, W. (2018). *Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos del centro de estudios preuniversitarios de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2018*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio Institucional UNSAAC. <https://acortar.link/Eprp0Z>
- Vila, H. K. (2018). *Liderazgo directivo y Gestión educativa en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la UGEL N° 04 – Comas, 2018*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://acortar.link/M3eoJB>

Anexos

Anexo 2

Matriz de consistencia

Título: Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.

58

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general: ¿Qué relación existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020? Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020? ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020? ¿Qué relación existe entre la capacidad de gestión y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020?	Objetivos generales: Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del Distrito de Ayacucho, 2020. Problemas específicos: Establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Identificar la relación que existe entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Determinar la relación que existe entre la capacidad de gestión y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.	Hipótesis general Existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Problemas específicos: Existe relación entre el manejo de conflictos y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Existe relación entre la toma de decisiones y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020. Existe relación entre la capacidad de gestión y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020.	Variable 1 Liderazgo directivo Dimensiones Manejo de conflictos Toma de decisiones Capacidad de gestión Variable 2 Calidad de servicios educativos Dimensiones Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuestas Seguridad Empatía	Paradigma: Positivista Enfoque de investigación: Cuantitativa Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental – transversal - descriptivo correlacional. Población de estudio: 300 docentes que laboran las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2023. Muestra de estudio: 284 docentes que laboran las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2023. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Validez: juicio de expertos Confiabilidad: Alfa de Cronbach Métodos de análisis de datos: Estadístico SPSS versión 27.0. A nivel descriptivo: Tablas de contingencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
				A nivel inferencial: Estadígrafo de Rho de Spearman

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos - 01



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

UNIDAD DE POSGRADO DE LA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO SOBRE EL LIDERAZGO DIRECTIVO

Presentación: Estimado(a) docente, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del liderazgo directivo de la institución donde usted labora. Contesta a las preguntas marcando con X en un solo recuadro, según su opinión, este cuestionario es anónimo, por tanto, le solicito que responda con sinceridad.

Instrucciones: Existen 32 afirmaciones, juzgue la frecuencia en cada situación realizada por su director(a). Use la siguiente escala y marque con una "x".

Nunca	Raras veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

La escala de medición es la siguiente:

1. Participan los profesores(as) en la planificación, revisión y evaluación del proyecto Educativo Institucional e Instrumento de Gestión.	1	2	3	4	5
2. Delega y establece roles específicos de actuación entre los miembros del centro educativo.	1	2	3	4	5
3. Promueve la participación del profesorado en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
4. Centra la comunicación sobre las metas, objetivos estratégicos en el marco del PEI.	1	2	3	4	5
5. Mantiene informados de lo que sucede en el centro educativo sobre el desarrollo del proyecto educativo.	1	2	3	4	5
6. En su actividad laboral la comunicación sirve para compartir ideas iniciativas y mejoras que se pueden implementar.	1	2	3	4	5
7. Promueve el trabajo en equipo entre los profesores para desarrollar experiencias innovadoras.	1	2	3	4	5
8. Es innovador, visionario para promover y acompañar procesos de cambio institucional.	1	2	3	4	5
9. Emplea una política de estímulos o incentivos por el desempeño del personal.	1	2	3	4	5
10. Reconoce y recompensa el rendimiento individual y/o grupal a las iniciativas de mejora institucional.	1	2	3	4	5
11. Promueve eventos de capacitación de acuerdo a las necesidades o requerimientos de los docentes.	1	2	3	4	5
12. Impone su criterio y autoridad en las decisiones que toman en el centro educativo.	1	2	3	4	5
13. En una situación de indecisión y/o problemas acude a los docentes para compartir la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
14. Estima eficaz la comunicación con su personal, si lo realiza a través de órdenes.	1	2	3	4	5
15. Es tolerante y flexible cuando su personal ejerce su derecho a la libre expresión.	1	2	3	4	5
16. Escucha y asume sugerencias de un grupo reducido dentro del colectivo de docentes de la escuela.	1	2	3	4	5
17. Rechaza, sin dar explicación, cualquier propuesta o sugerencia de parte del docente.	1	2	3	4	5
18. Toma actitud autoritaria para resolver los problemas institucionales.	1	2	3	4	5
19. Se mantiene alejado de sus trabajadores y docentes porque su familiaridad origina una pérdida de respeto	1	2	3	4	5

20. Para evitar problemas de disciplina escolar proporciona castigos o sanciones leves por violación a la reglas.	1	2	3	4	5
21. Para obtener mayor aceptación por sus trabajadores tolera la impuntualidad e incumplimiento de responsabilidad.	1	2	3	4	5
22. Para sancionar una actitud desfavorable en su entidad, el director actúa con justicia.	1	2	3	4	5
23. El proceso educativo lo dirige sobre la base normativa, sobre iniciativas de mejora institucional.	1	2	3	4	5
24. Se encuentra interesado en interpretar la legislación educativa por sobre las iniciativas del profesorado.	1	2	3	4	5
25. Las tareas directivas que realiza lo dedica para asuntos administrativos que para crear las condiciones para liderar el proceso de cambio institucional.	1	2	3	4	5
26. La obtención y administración de los recursos financieros están orientados a potenciar los resultados institucionales dentro del marco del PEI.	1	2	3	4	5
27. Se ocupa por preservar los bienes y materiales de la institución por sobre los requerimientos de recursos y medios educativos para docentes y alumnos en función de su prioridad.	1	2	3	4	5
28. Prioriza el desarrollo de capacidades de los educandos en el marco del proyecto curricular de centro.	1	2	3	4	5
29. La entrega de documentación (PEI, RI, IGA, PCC, PAT, ...) sólo responde a controles y formalidades (cumplimiento mecánico) año a año, al órgano intermedio (UGEL), sin haber pasado por procesos de revisión y consulta por la comunidad magisterial	1	2	3	4	5
30. Mantiene una cultura del acatamiento a la norma y al reglamento interno del centro.	1	2	3	4	5
31. Las relaciones interpersonales son distantes, frías, formales y/o objetivas.	1	2	3	4	5
32. Solicita a los docentes certificaciones de capacitación (control) por sobre acciones destinadas a la implementación de estrategias de mejoramiento del recurso humano.	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias!

Anexo 4

Instrumentos de recolección de datos - 02



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CUESTIONARIO
DE CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Estimados maestros, solicito responder las siguientes interrogantes con sinceridad. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Marque:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: Moderadamente en desacuerdo
- 3: Ni desacuerdo ni acuerdo
- 4: Moderadamente de acuerdo
- 5: Fuertemente de acuerdo

CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS		VALORACIÓN				
N°	TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
1	La Institución Educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños					
2	Los ambientes de la Institución Educativa son suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables.					
3	Las instalaciones físicas de la Institución Educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas					
4	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje					
5	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados					
6	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
7	La apariencia de las instalaciones físicas de la Institución Educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	El contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico					
9	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se					

	prestan según lo prometido					
10	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para ayudarlo					
11	Cree que el servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de la formación académica.					
12	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos en el tiempo que se ha programado					
13	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.					
14	La Institución Educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.					
15	La Institución Educativa da a conocer los servicios y horarios que presta (cafetería, biblioteca, gimnasio, etc.).					
16	Los Institución Educativa brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)					
17	Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente					
18	Usted realimenta las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.					
19	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes					
20	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes					
21	El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes					
22	Usted está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.					
N°	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
23	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.					
24	Usted posee un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos					
25	Existe una comunicación fluida y de confianza entre usted y los estudiantes.					
26	Usted aclara las dudas de los estudiantes					
27	Usted explica los conceptos con claridad suficiente					
28	Usted usa estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.					
29	Ante una equivocación de la nota, conocimiento, trato, usted corrige su error.					
30	Las notas son asignadas por usted siguiendo únicamente criterios de objetividad.					
31	El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.					
32	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
33	Usted es atento, educado y respetuoso al relacionarse con los estudiantes.					
34	La Institución Educativa apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo.					

35	La Institución Educativa te brinda apoyo para que realices bien tu trabajo docente					
N°	EMPATÍA	1	2	3	4	5
36	La Institución Educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
37	El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida					
38	Cuando es necesaria y solicitada usted brinda atención individualizada al estudiante.					
39	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
40	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
41	La Institución Educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas.					
42	La Institución Educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
43	Usted se preocupa por el aprendizaje, motiva la materia y fomentan la participación de los estudiantes.					
44	Los horarios de atención de las dependencias de la Institución Educativa (bibliotecas, cafetería) son cómodos para los estudiantes.					
45	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					

Anexo 5

Ficha técnica

LIDERAZGO DIRECTIVO

Nombre	Instrumento que mide el liderazgo directivo
Autora	María Soledad Sánchez Flores
Año	2010 (Adaptado 2018)
Link	http://200.37.102.150/bitstream/USIL/8800/3/2019_Sanchez-Flores-De-Sanchez.pdf
Administración	Individual
País de origen	Universidad San Ignacio de Loyola (2010) Lima, Perú.
Significación	El objetivo del instrumento es determinar el nivel de liderazgo predominante en los directivos
Duración de la prueba	15 minutos
Dimensiones	Manejo de conflictos Manejo de conflictos Capacidad de gestión
Validez	Juicio de expertos
Confiabilidad	0.82** (Alfa de Cronbach)
Descripción	Instrumento compuesto por 32 preguntas con respuestas en escala tipo Likert, diseñados para medir el liderazgo y la capacidad de acción del directivo, así como las diferentes percepciones de la gestión a partir de la consulta a docentes. Manejo de conflictos: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10. Toma de decisiones: 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 Capacidad de Gestión: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32
Escala de medición	Se utilizó una escala de Likert con los siguientes valores: Nunca = 1 Raras veces = 2 Algunas = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

Rangos:

Variable/dimensiones/ Niveles	Inadecuado	Regular	Adecuado
Liderazgo directivo	32-74	75-117	118-160
Manejo de conflictos	10-24	25-37	38-50
Toma de decisiones	12-28	29-44	45-60
Capacidad de gestión	10-24	25-37	38-50

INSTRUMENTO	CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS
Autor	Br. Waldo Valenzuela Zea
Adecuación	Paulo César Jerí Palomino
País de origen	Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco (2018). Cusco, Perú.
Disponible	http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/3673/253T20181017_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Significación	El objetivo del instrumento es determinar el nivel de calidad de servicios educativos en las instituciones educativas
Dimensiones	Tangibilidad. Fiabilidad. Capacidad de respuestas. Seguridad. Empatía
Duración	La duración de resolución de este cuestionario es aproximadamente de 20 minutos.
Validez	La validez de este instrumento fue por medio de juicio de expertos; el mismo, arrojó un puntaje de 87% que se ubica en el nivel bueno.
Confiabilidad	La confiabilidad fue determinada por el estadígrafo de Alfa Cronbach.
Escala de medición	Se utilizó una escala de Likert con los siguientes valores: 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Totalmente en desacuerdo Recategorización Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

Anexo 6

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Maribel Ethalia Quispe Guevara estoy de acuerdo de participar en la investigación titulada:

"Liderazgo Directivo y Calidad de Servicios Educativos en las Instituciones Educativas Privadas del Distrito De Ayacucho, 2020"

La cual he recibido suficiente información sobre el estudio y he podido hacer preguntas sobre el mismo.

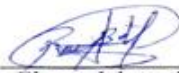
He hablado de ello con Noimí Eliza Yupanqui Apcho (investigadora) comprendo que mi participación es voluntaria y confidencial.

Comprendo que puedo retirar mi consentimiento:

- 1° Cuando quiera.
- 2° Sin tener que dar explicaciones.

Así, presto libremente mi conformidad para participar en la investigación

Fecha: 30 - 10 - 2023



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Isabel Rupay Quispe estoy de acuerdo de participar en la investigación titulada:

"Liderazgo Directivo y Calidad de Servicios Educativos en las Instituciones Educativas Privadas del Distrito De Ayacucho, 2020"

La cual he recibido suficiente información sobre el estudio y he podido hacer preguntas sobre el mismo.

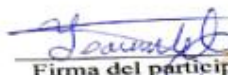
He hablado de ello con Noimí Eliza Yupanqui Apcho (investigadora) comprendo que mi participación es voluntaria y confidencial.

Comprendo que puedo retirar mi consentimiento:

- 1° Cuando quiera.
- 2° Sin tener que dar explicaciones.

Así, presto libremente mi conformidad para participar en la investigación

Fecha: 24 - 10 - 2023



Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Blanca Maribel Bonifacio García estoy de acuerdo de participar en la investigación titulada:

"Liderazgo Directivo y Calidad de Servicios Educativos en las Instituciones Educativas Privadas del Distrito De Ayacucho, 2020"

La cual he recibido suficiente información sobre el estudio y he podido hacer preguntas sobre el mismo.

He hablado de ello con Naimí Ediza Yupanqui Apcho (investigadora) comprendo que mi participación es voluntaria y confidencial.

Comprendo que puedo retirar mi consentimiento:

1° Cuando quiera.

2° Sin tener que dar explicaciones.

Así, presto libremente mi conformidad para participar en la investigación

Fecha: 27 - 10 - 2023


Firma del participante

Anexo 7

Validación de instrumentos

Validación de la variable liderazgo directivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Título de la Investigación: Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del Distrito de Ayacucho, 2020.

Nombre de los instrumentos motivo de la evaluación: Cuestionario

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Bueno				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje propio																X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores															X					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. COHERENCIA	Entre los ítems e indicadores																	X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																X				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																X				

PROMEDIO DE VALORACIÓN **80%**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular **d) Buena** e) Muy Buena

Nombres y Apellidos	<u>Marcilino Pompaoncco Iyanes</u>	DNI	<u>28266584</u>
Título Profesional	<u>Lic. Educación Primaria</u>		
Especialidad	<u>Educación Primaria</u>		
Grado Académico	<u>Doctor</u>		
Mención	<u>Administración de la Educación</u>		

Lugar y Fecha: Ayacucho, 31 de noviembre de 2023

Firma
DNI:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Título de la Investigación: Liderazgo

directivo y calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del Distrito de Ayacucho, 2020.

Nombre de los instrumentos motivo de la evaluación:

Cuestionario.....

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Bueno				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje propio																X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores																X				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. COHERENCIA	Entre los ítems e indicadores															X					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																X	X			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																X				

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80 %

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular **d) Buena** e) Muy Buena

Nombres y Apellidos	Rafael Castillo Tito	DNI	43785544
Título Profesional	Ciencias de la Educación		
Especialidad	Educación		
Grado Académico	Doctor		
Mención	Doctor en Educación		

Lugar y Fecha: ...Ayacucho, 23 de noviembre 2023



Firma
DNI: 43785544



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Título de la Investigación: Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del Distrito de Ayacucho, 2020.

Nombre de los instrumentos motivo de la evaluación: Cuestionario sobre liderazgo directivo.

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Bueno				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje propio																	85			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	85			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	85			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	85			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	85			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores																	85			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	85			
8. COHERENCIA	Entre los ítems e indicadores																	85			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																	85			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	85			

PROMEDIO DE VALORACIÓN

85%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena



Nombres y Apellidos	Alejandro Máximo Huamán De La Cruz	DNI	41439573
Título Profesional	Lic. En Educación Primaria		
Especialidad	---		
Grado Académico	Doctor en Educación		
Mención	--		

Lugar y Fecha: 04 de setiembre de 2023

Dr. Alejandro Máximo Huamán De La Cruz
DNI N° 41439573
Exp. En Estadística e Investigación Operativa

Validación de la variable calidad de servicios educativos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Título de la Investigación: Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del Distrito de Ayacucho, 2020.

Nombre de los instrumentos motivo de la evaluación: Cuestionario sobre calidad de servicios educativos.

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Bueno				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje propio																	81			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	81			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	81			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	81			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	81			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores																	81			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	81			
8. COHERENCIA	Entre los ítems e indicadores																	81			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																	81			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	81			

PROMEDIO DE VALORACIÓN **81%**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena **e) Muy Buena**

Nombres y Apellidos	Alejandro Máximo Huamán De La Cruz	DNI	41439573
Título Profesional	Lic. En Educación Primaria		
Especialidad	---		
Grado Académico	Doctor en Educación		
Mención	--		

Lugar y Fecha: 04 de setiembre de 2023

Dr. Alejandro Máximo Huamán De La Cruz
DNI N° 41439573
Exp. en Estadística e Investigación Operativa

Anexo 8

Resultados de confiabilidad

Variable: Liderazgo directivo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	32

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	114,0500	232,261	,428	,917
VAR00002	113,2000	243,011	,141	,921
VAR00003	112,9000	238,200	,434	,916
VAR00004	112,7000	245,589	,150	,919
VAR00005	112,7000	231,379	,705	,913
VAR00006	112,7000	233,274	,689	,913
VAR00007	112,5500	246,576	,083	,920
VAR00008	113,0000	238,632	,277	,919
VAR00009	112,9500	238,787	,276	,919
VAR00010	113,4000	236,358	,314	,918
VAR00011	112,9000	237,147	,723	,914
VAR00012	113,1000	229,884	,603	,914
VAR00013	113,5000	231,632	,482	,915
VAR00014	113,1000	233,463	,728	,913
VAR00015	112,8000	237,747	,440	,916
VAR00016	112,7000	240,853	,453	,916
VAR00017	113,2500	225,250	,808	,911
VAR00018	113,4000	227,832	,615	,913
VAR00019	113,2500	228,618	,733	,912
VAR00020	113,0000	231,053	,657	,913
VAR00021	113,4500	230,155	,457	,916
VAR00022	113,2000	222,484	,773	,911
VAR00023	112,9000	238,516	,383	,917
VAR00024	113,1500	229,713	,816	,912
VAR00025	112,9500	235,629	,451	,916
VAR00026	112,8500	234,345	,454	,916
VAR00027	113,0500	240,366	,292	,918
VAR00028	112,8500	241,818	,378	,917
VAR00029	112,9500	228,471	,673	,913
VAR00030	112,5500	235,103	,587	,914
VAR00031	113,6500	233,924	,394	,917
VAR00032	113,0000	221,474	,750	,911

Variable: Calidad de servicios educativos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	45

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	175,4500	473,945	,323	,938
VAR00002	174,4000	445,726	,873	,933
VAR00003	174,4000	445,726	,873	,933
VAR00004	174,3000	469,589	,512	,936
VAR00005	174,0000	456,211	,798	,934
VAR00006	174,0000	491,684	,000	,940
VAR00007	174,4000	477,832	,286	,938
VAR00008	173,8000	460,589	,689	,935
VAR00009	174,6000	457,411	,683	,934
VAR00010	174,9500	452,366	,660	,935
VAR00011	173,7000	457,379	,771	,934
VAR00012	173,9500	443,734	,749	,934
VAR00013	173,5000	480,579	,460	,937
VAR00014	173,7500	459,461	,700	,934
VAR00015	173,5000	491,737	,019	,939
VAR00016	173,2000	497,853	-,244	,939
VAR00017	173,4000	490,463	,072	,938
VAR00018	173,6500	470,239	,730	,935
VAR00019	173,5500	479,734	,282	,938
VAR00020	173,9000	478,411	,306	,938
VAR00021	175,1000	443,147	,760	,934
VAR00022	175,1000	463,568	,401	,938
VAR00023	174,1500	472,345	,458	,936
VAR00024	173,5500	473,629	,757	,935
VAR00025	173,4000	478,884	,511	,936
VAR00026	173,3500	484,239	,305	,937
VAR00027	173,3000	480,432	,451	,937
VAR00028	173,5000	466,263	,736	,935
VAR00029	173,5000	493,526	-,041	,939
VAR00030	174,2000	474,905	,306	,938
VAR00031	173,8500	499,503	-,177	,941
VAR00032	173,7500	460,408	,865	,934
VAR00033	173,4500	480,682	,348	,937
VAR00034	173,8000	481,537	,409	,937
VAR00035	173,6500	491,397	,023	,939
VAR00036	173,6000	477,832	,460	,936
VAR00037	173,7500	468,197	,702	,935

VAR00038	173,8500	461,187	,837	,934
VAR00039	173,4500	481,629	,357	,937
VAR00040	174,2000	457,011	,680	,934
VAR00041	173,6000	476,358	,574	,936
VAR00042	173,8500	462,029	,813	,934
VAR00043	173,4500	487,839	,173	,938
VAR00044	173,8500	461,082	,839	,934
VAR00045	173,7500	471,671	,550	,936

Anexo 9

Constancia sobre la aplicación de los instrumentos



**COLEGIO PRIVADO
LEONARDO DA VINCI**
SCIENTIAM ORBEN MUTARE



**EL DIRECTOR GENERAL DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “LEONARDO DA VINCI”, EL
QUE SUSCRIBE:**

HACE CONSTAR

Que, la Prof. **NOIMI ELIZA YUPANQUI APCHO**, cumplió en aplicar el cuestionario de Liderazgo Directivo y Calidad de Servicios Educativos en las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Ayacucho – 2020 “LEONARDO DA VINCI” de Ayacucho. La indicada profesora fue presentada mediante Solicitud de fecha 23-11-23 de la EPG - UNSCH.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines y usos que hubiere lugar.

Atentamente.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
“LEONARDO DA VINCI”
Lic. Juan Carlos Galeano Zaravia
DIRECTOR

JR. GRAU 540



932111598



932111598



INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA "SAN AGUSTIN"
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACION HISPANOAMERICANA"

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "SAN AGUSTÍN" DE AYACUCHO QUE SUSCRIBE,

CONSTANCIA:

Que, la Prof. NOIMI ELIZA YUPANQUI APCHO, cumplió en aplicar el cuestionario de Liderazgo Directivo y Calidad de Servicios Educativos en las Instituciones Educativas Privadas De Distrito de Ayacucho- 2020 a los docentes de la Institución Educativa Privada "San Agustín" de Ayacucho.

La indicada profesora fue presentada mediante Solicitud de fecha 30-10-23 de la EPG - UNSCH.

Se le expide la presente constancia a petición verbal de la interesada para los fines que le convenga.

Ayacucho, 08 de diciembre del 2023.



VDE/DIR
pbl/adm-tes

Anexo 10

Evidencias de los trabajos de campo

Institución Educativa Privada "San Agustín"



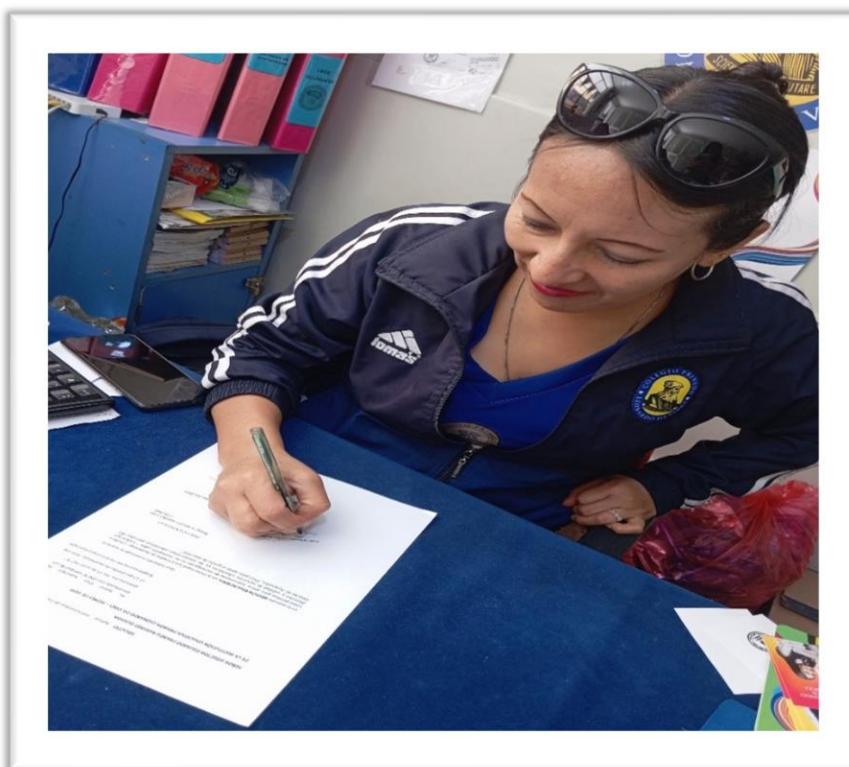
Institución Educativa Privada “Buen Pastor”



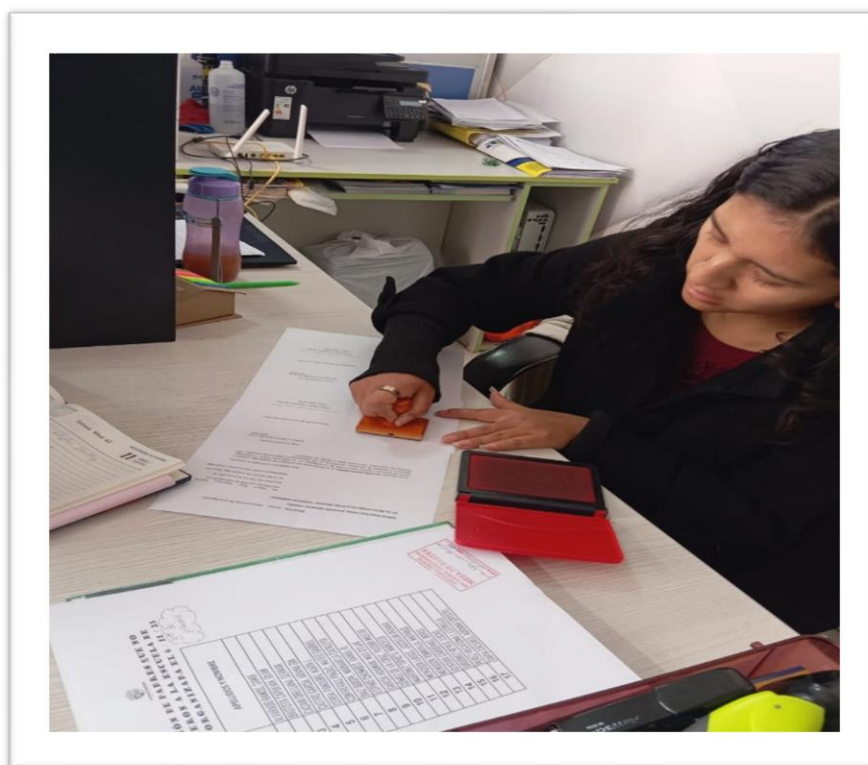
Docente de “Buen pastor”



Institución Educativa Privada “Leonardo Da Vinci – Flores De Vida”



Institución Educativa Privada “Stephen Hawking”



Institución Educativa Privada “Max Uhle”



Institución Educativa Privada “Elohim”





ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 72-2024-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Noimi Eliza YUPANQUI APCHO
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL
TÍTULO DE TESIS	Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	21% de similitud
N° DE TRABAJO	2554542097
FECHA	17 de diciembre de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

17 de diciembre de 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado
Dr. Oscar Gutiérrez HuamaniCC.
Archivo
OGH

Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020

por Noimi Eliza YUPANQUI APCHO

Fecha de entrega: 17-dic-2024 07:33a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2554542097

Nombre del archivo: TESIS-_NOEM_-24_de_noviembre_corregido.docx (7.34M)

Total de palabras: 18194

Total de caracteres: 101892

Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

11%

2

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

7

ojs.docentes20.com

Fuente de Internet

<1%

8

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

9

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

10

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

www.repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000878-2024-UNSCH-EPG/D.

Siendo las 11:00 a.m. del 14 de noviembre de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Teodosio Zenobio POMA SOLIER** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. Eloy Esteban FERIA MACIZO** y el **Dr. Víctor Binecio GUTIERREZ GONZALES**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**. En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por la **Bach. Noimi Eliza YUPANQUI APCHO**. Teniendo como asesor al **Dr. Adolfo QUISPE ARROYO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: QUINCE (15).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	<u>X</u>
Aprobado(a) por Mayoría.	<u>—</u>
Desaprobado(a) por Unanimidad.	<u>—</u>
Desaprobado(a) por Mayoría.	<u>—</u>

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Noimi Eliza YUPANQUI APCHO**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL**. Siendo las 12:45 hrs. se levanta la sesión.

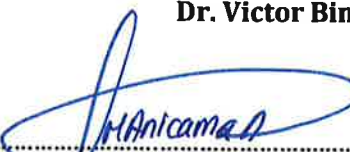
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 12:45 hrs. del 14 de noviembre de 2024.


.....
Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI
Director(e) de la Escuela de Posgrado.


.....
Dr. Teodosio Zenobio POMA SOLIER
Director de la UPG-FCE


.....
Dr. Eloy Esteban FERIA MACIZO
Miembro.

.....
.....
Dr. Víctor Binecio GUTIERREZ GONZALES
Miembro.


.....
Mtro. Juan Miguel ANICAMA ANICAMA
Secretario (e).

Observaciones:

Faltó el Dr. Víctor Binecio Gutiérrez Gonzales.