



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

Liderazgo directivo y calidad de servicio en el nivel primario en la Institución Educativa Privada Ingeniería sede Huacho - 2022

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora

Paola Lisbeth Portilla Changa

Asesor

Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza

Huacho – Perú
2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Paola Lisbeth Portilla Changa	72481821	30 de abril del 2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza	15591398	0009-0008-7555-0409
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
M(O) Delman Yoplack Zumaeta	18182694	0000-0002-1704-5251
Dr. Guillermo Percy Aliaga López	15590569	0000-0003-3081-2205
Mo (O) Manuel Vicente Bustamante Cerna	15727369	0000-0003-2848-9517

Liderazgo directivo y calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada ingeniería sede Huacho, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

%

↳ Leyner Oswaldo Calva-Herrera. "Gestión vial rural / desarrollo socioeconómico en un distrito de San Ignacio, Perú", Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación, 2023

Publicación

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

TITULO

**LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL NIVEL PRIMARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PRIVADA INGENIERÍA SEDE HUACHO, 2022**

Autora PAOLA LISBETH PORTILLA CHANGA

Asesor Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
FAUSTINOSÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

JURADO EVALUADOR

MG.. DELMAN YOPLACK ZUMAETA

Presidente

DR. GUILLERMO PERCY ALIAGA LÓPEZ

Secretario

MG. MANUEL VICENTE BUSTAMANTE CERNA

Vocal

DR. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA

Asesor

**Liderazgo directivo y calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa
privada Ingeniería sede Huacho, 2022**

Bach. Paola Lisbeth Portilla Changs

TESIS DE PREGRADO

Asesor

Dr. Jesus Jacobo Coronado Espinoza

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela Profesional de Administración

Huacho

2024

DEDICATORIA

Quiero expresar mi dedicación inicial a Dios. Asimismo, deseo dedicar esta tesis a mi hija, quien ha sido mi principal fuente de motivación para avanzar en la etapa de mi carrera universitaria y para crecer profesionalmente, lo que me ha permitido superar adversidades.

Mi gratitud también se extiende a mis padres, cuyos consejos, disciplina y esfuerzo han sido fundamentales para guiar mi camino hacia una conducta humana correcta.

No puedo dejar de agradecer a mi familia en general por su apoyo incondicional y por compartir conmigo tanto los momentos felices como los desafíos.

Paola Lisbeth Portilla Changa

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios, quien me ha dado la fuerza y fe para seguir adelante.

También quiero dar las gracias a mis padres por su constante apoyo desinteresado; sin duda alguna, siempre han demostrado su incondicionalidad, al corregir mis errores y celebrar mis triunfos.

A mi hija Dahlia, mi mayor inspiración y la razón que me motiva a superarme como persona y profesional.

Asimismo, quiero agradecer a todos aquellos que me brindaron su ayuda en la realización de este proyecto.

Paola Lisbeth Portilla Changa

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE TABLAS DE FIGURA	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.4 Justificación de la investigación.....	19
1.4.1 Justificación teórica.....	19
1.4.2 Justificación práctica	19
1.4.3 Justificación Social.....	19
1.4.4 Justificación por su conveniencia.....	20
1.4.5 Justificación metodológica	20
1.5 Delimitaciones del estudio	20
1.6 Viabilidad del estudio	21
CAPITULO II. MARCO TEORICO	22

2.1.	Antecedentes de la investigación	22
2.1.1.	Investigaciones internacionales.....	22
2.1.2.	Investigaciones nacionales	24
2.2.	Bases teóricas	27
2.3.	Bases Filosóficas	42
2.4.	Definición de términos	45
2.5.	Hipótesis de investigación.....	48
2.5.1.	Hipótesis general.....	48
2.5.2.	Hipótesis específicas	48
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....		51
3.1	Diseño metodológico	51
3.1.1.	Enfoque de la investigación	51
3.1.2.	Tipo de investigación	52
3.1.3.	Nivel de investigación.....	52
3.1.4.	Diseño de la investigación.....	53
3.2	Población y muestra	53
3.2.1.	Población.....	53
3.2.2.	Muestra.....	54
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
3.3.1.	Técnicas que se utilizaran.....	54
3.3.2.	Explicación de las herramientas utilizadas.....	54
3.4	Instrumento para el procesamiento de la información	54
3.5	Matriz de Consistencia	56

CAPITULO IV. RESULTADOS	57
4.1 Análisis de resultados.....	57
4.1.1. Descripción de los datos del encuestado	57
4.1.2. Descripción de la primera variable Liderazgo Directivo y sus dimensiones	62
4.1.3. Descripción de la segunda variable Calidad de Servicio y sus dimensiones	67
4.1.4. Tabla de contingencia de las variables y dimensiones	73
4.2 Supuesto de normalidad	83
4.3 Contrastación de hipótesis.....	84
CAPITULO V. DISCUSIÓN	94
5.1 Discusión.....	94
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
6.1 Conclusiones	97
6.2 Recomendaciones.....	99
CAPITULO V. REFERENCIAS	100
7.1. Fuentes Documentales.....	100
7.2. Fuentes bibliográficas	102
ANEXO.....	107

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Género</i>	57
Tabla 2 <i>Edad</i>	58
Tabla 3 <i>Estado civil</i>	59
Tabla 4 <i>Grado de estudios</i>	60
Tabla 5 <i>Ingresos mensuales</i>	61
Tabla 6 <i>Liderazgo Directivo</i>	62
Tabla 7 <i>Capacidad de Planificación</i>	63
Tabla 8 <i>Capacidad Técnica</i>	64
Tabla 9 <i>Capacidad Humana</i>	65
Tabla 10 <i>Capacidad Conceptual</i>	66
Tabla 11 <i>Calidad de Servicio</i>	67
Tabla 12 <i>Fiabilidad</i>	68
Tabla 13 <i>Capacidad de Respuesta</i>	69
Tabla 14 <i>Seguridad</i>	70
Tabla 15 <i>Empatía</i>	71
Tabla 16 <i>Elementos Tangibles</i>	72
Tabla 17 <i>Liderazgo Directivo vs. Calidad de Servicio</i>	73
Tabla 18 <i>Liderazgo Directivo vs. Fiabilidad</i>	74
Tabla 19 <i>Liderazgo Directivo vs. Capacidad de Respuesta</i>	75
Tabla 20 <i>Liderazgo Directivo vs. Seguridad</i>	76
Tabla 21 <i>Liderazgo Directivo vs. Empatía</i>	77
Tabla 22 <i>Liderazgo Directivo vs. Elementos Tangibles</i>	78
Tabla 23 <i>Calidad de Servicio vs. Capacidad de Planificación</i>	79

Tabla 24 <i>Calidad de Servicio vs. Capacidad Técnica</i>	80
Tabla 25 <i>Calidad de Servicio vs. Capacidad Humana</i>	81
Tabla 26 <i>Calidad de Servicio vs. Capacidad Conceptual</i>	82
Tabla 27 Resultado de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	83
Tabla 28 Correlación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio	84
Tabla 29 <i>Correlación entre la capacidad de planificación y la calidad de servicio</i>	86
Tabla 30 <i>Correlación entre la capacidad técnica y la calidad de servicio</i>	88
Tabla 31 <i>Correlación entre la capacidad humana y la calidad de servicio</i>	90
Tabla 32 <i>Correlación entre la capacidad conceptual y la calidad de servicio</i>	92

INDICE DE TABLAS DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Género	57
<i>Figura 2.</i> Edad.....	58
<i>Figura 3.</i> Estado civil	59
<i>Figura 4.</i> Grado de estudios	60
<i>Figura 5.</i> Ingresos mensuales.....	61
<i>Figura 6.</i> Liderazgo Directivo.....	62
<i>Figura 7.</i> Capacidad de Planificación	63
<i>Figura 8.</i> Capacidad Técnica	64
<i>Figura 9.</i> Capacidad Humana.....	65
<i>Figura 10.</i> Capacidad Conceptual	66
<i>Figura 11.</i> Calidad de Servicio.....	67
<i>Figura 12.</i> Fiabilidad.....	68
<i>Figura 13.</i> Capacidad de Respuesta	69
<i>Figura 14.</i> Seguridad.....	70
<i>Figura 15.</i> Empatía.....	71
<i>Figura 16.</i> Elementos Tangibles	72
<i>Figura 17.</i> Liderazgo Directivo vs. Calidad de Servicio.....	73
<i>Figura 18.</i> Liderazgo Directivo vs. Fiabilidad	74
<i>Figura 19.</i> Liderazgo Directivo vs. Capacidad de Respuesta	75
<i>Figura 20.</i> Liderazgo Directivo vs. Seguridad	76
<i>Figura 21.</i> Liderazgo Directivo vs. Empatía	77
<i>Figura 22.</i> Liderazgo Directivo vs. Elementos Tangibles.....	78
<i>Figura 23.</i> Calidad de Servicio vs. Capacidad de Planificación	79
<i>Figura 24.</i> Calidad de Servicio vs. Capacidad Técnica	80

<i>Figura 25. Calidad de Servicio vs. Capacidad Humana.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 26. Calidad de Servicio vs. Capacidad Conceptual.....</i>	<i>82</i>
<i>Figura 27. Correlación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio</i>	<i>85</i>
<i>Figura 28. Correlación entre la capacidad de planificación y la calidad de servicio.....</i>	<i>87</i>
<i>Figura 29. Correlación entre la capacidad técnica y la calidad de servicio</i>	<i>89</i>
<i>Figura 30. Correlación entre la capacidad humana y la calidad de servicio.....</i>	<i>91</i>
<i>Figura 31. Correlación entre la capacidad conceptual y la calidad de servicio</i>	<i>93</i>

RESUMEN

El siguiente estudio se denomina “Liderazgo Directivo y Calidad de Servicio en el Nivel Primario en la Institución Educativa Privada Ingeniería sede Huacho, 2022”, que tiene como propósito evidenciar el nivel de relación significativo entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho. La tesis es cuantitativa tipo básica, a un nivel correlacional y de diseño no experimental. Además, se tuvo una población de 86 padres de familia del nivel primario de la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, lo cual representa la totalidad de la población debido a que es un número manejable, no se requirió utilizar el enfoque de muestreo.

Se empleó el método de encuesta mediante un cuestionario compuesto por 35 preguntas con escala Likert. Finalmente, se pudo evidenciar, con un nivel de significancia asintomático ($p=0,000$) inferior al margen de error ($p=0,05$), la existencia de una conexión relevante entre el liderazgo directivo y la excelencia del servicio en la institución Educativa Privada Ingeniería, sede Huacho. Además, la correlación de Rho de Spearman se sitúa en 0.780, lo que, según la clasificación de Bisquerra, indica una correlación positiva. Esto señala que, en la mencionada institución educativa, estas variables tienen un impacto sustancial, especialmente el liderazgo directivo que considera aspectos como la capacidad de planificación, la capacidad técnica, la capacidad humana y la capacidad conceptual. En consecuencia, la mejora de algunos indicadores en ambas áreas podría potenciar notablemente la calidad del servicio.

Palabras claves: Liderazgo directivo, Calidad de servicio, Capacidad técnica, Capacidad Humana y Capacidad conceptual.

ABSTRACT

The following study is titled "Direct Leadership and Service Quality in Primary Level at Ingeniería Private Educational Institution, Huacho Campus, 2022". Its aim is to demonstrate the significant relationship between direct leadership and service quality at the Ingeniería Private Educational Institution, Huacho Campus. The thesis is a basic quantitative type, at a correlational level, and with a non-experimental design. Moreover, the study involved a population of 86 primary level parents from the Ingeniería Private Educational Institution, Huacho Campus, which represents the entire population as it is a manageable number, eliminating the need for sampling methods.

A survey method was employed using a questionnaire consisting of 35 Likert scale questions. Finally, it was demonstrated, with an asymptotic significance level ($p= 0.000$) lower than the margin of error ($p= 0.05$), the existence of a relevant connection between direct leadership and service excellence at the Ingeniería Private Educational Institution, Huacho Campus. Furthermore, the Spearman's Rho correlation stands at 0.780, indicating a positive correlation based on Bisquerra's classification. This indicates that in the mentioned educational institution, these variables have a substantial impact, especially direct leadership which encompasses aspects such as planning capacity, technical capacity, human capacity, and conceptual capacity. Consequently, enhancing certain indicators in both areas could significantly enhance service quality.

Keywords: Leadership, Service Quality, Technical Capacity, Human Capacity, Conceptual Capacity

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado "Liderazgo Directivo y Calidad de Servicio en el Nivel Primario en la Institución Educativa Privada Ingeniería sede Huacho, 2022" tiene como propósito principal analizar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución Educativa Privada Ingeniería sede Huacho en el año 2022. El liderazgo directivo, un factor determinante, se refiere a la habilidad y capacidad de una persona para dirigir, influenciar y tomar decisiones estratégicas en una organización o institución, con el fin de lograr metas y cumplir objetivos.

En este estudio se presentan diversas interpretaciones de calidad de servicio, abordando sus dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, con aportes de varios autores. Del mismo modo, se explora el liderazgo directivo, considerando aspectos como la capacidad de planificación, técnica, humana y conceptual.

En esta investigación, se siguió una estructura establecida que incluye los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se aborda la problemática junto con la formulación del problema y se establecen los objetivos de la investigación, tanto generales como específicos.

El segundo capítulo ofrece los antecedentes de la investigación, define conceptos clave y formula las hipótesis, tanto la general como las específicas.

El tercer capítulo detalla el diseño metodológico, el enfoque y tipo de la investigación, describe la población y muestra, y explica la técnica empleada para la recolección de datos y su procesamiento.

El cuarto capítulo expone los resultados de la encuesta a través de tablas y figuras, acompañados de sus respectivas interpretaciones.

En el quinto capítulo se desarrolla la discusión de los resultados, se presentan las conclusiones y se ofrecen recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación.

Finalmente, el sexto capítulo contiene las referencias bibliográficas utilizadas en este estudio.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A escala mundial, según investigaciones por la UNESCO, enfatiza que el liderazgo directivo es crucial para establecer una visión clara y un ambiente de aprendizaje positivo, así como para fomentar el desarrollo profesional de los docentes, involucrar a la comunidad educativa y establecer un marco de responsabilidad. El papel del liderazgo en las escuelas privadas también puede desempeñar un papel importante en la retención de estudiantes y el aumento de satisfacción de los padres de familia. Según un estudio de la Fundación Nacional para la Investigación de la Política Educativa de Estados Unidos, la satisfacción de los padres con la calidad de la educación y el liderazgo de la escuela se relaciona positivamente con la retención de estudiantes en escuelas privadas. En un entorno cada vez más competitivo, la calidad de la educación primaria en las instituciones educativas privadas puede tener un impacto en la preparación de los estudiantes para la universidad y el mundo laboral. Vaillant (2015).

En Latinoamérica, se han identificado diferentes factores que pueden influir en la calidad de servicio educativo en instituciones privadas, como el nivel de formación de los docentes, la calidad de los materiales educativos y la cantidad de recursos disponibles para la institución. Estos factores también pueden ser importantes a la hora de evaluar la conexión entre liderazgo directivo y calidad de servicio. En algunos países, como Chile y Colombia, se han desarrollado programas de formación y capacitación para directivos escolares con el objetivo de mejorar su liderazgo y gestión escolar. Estos programas pueden ser una herramienta útil para mejorar la calidad de servicio en instituciones educativas privadas. Hervis (2018).

En Perú, el liderazgo directivo en instituciones educativas privadas es crucial para garantizar la excelencia del servicio proporcionado a los estudiantes. De acuerdo con un estudio del Ministerio de Educación, el liderazgo directivo es uno de los factores clave que influyen en el nivel educativo y en el desempeño académico de los estudiantes. Además, el estudio también indica que el liderazgo ejecutivo o directivo efectivo en instituciones educativas privadas incluye una visión clara y compartida, un clima institucional favorable, una gestión pedagógica adecuada y una buena relación con la comunidad educativa. Freire & Miranda (2014).

El Ministerio de Educación del Perú también ha implementado programas y proyectos con el fin de mejorar la calidad educativa en instituciones educativas públicas y privadas, como el programa "Mejor Escuela" con la prioridad de mejorar la calidad de la educación primaria en todo el país. La calidad de servicio en instituciones educativas privadas, también puede estar influenciada por varios elementos, tales como la preparación y entrenamiento de los educadores, la accesibilidad a recursos y materiales educativos, y la interacción con la comunidad educativa y los padres de los alumnos. (MINEDU (2014).

El centro educativo Ingeniería sede Huacho, brinda sus servicios educativos a estudiantes del nivel primario, la infraestructura de la institución está compuesta por 6 aulas, una sala de computación, un patio de recreo y una cancha sintética deportiva, ubicada en el distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima en el Perú. Cuenta con un total de 111 estudiantes matriculados, 86 padres de familia correspondientes al nivel primario y 9 docentes en el nivel primario. El personal administrativo está compuesto por un director, un coordinador académico, un encargado de servicios generales y un secretario.

La Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, se han identificado problemas con relación al liderazgo directivo y la calidad de servicio. Se Observa la falta de formación y capacitación de liderazgo, muchas veces, los directivos son elegidos por su experiencia en la

docencia o por su trayectoria en una institución, sin embargo, no necesariamente tienen habilidades en liderazgo, lo que puede generar dificultades en la gestión eficiente. Además, presenta problemas con la comunicación efectiva; siendo esta fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización. Por otro lado, observamos el descuido en el esfuerzo de mejorar la excelencia del servicio educativo.

En caso de continuar con los problemas descritos la institución progresivamente registrará disertación de estudiantes generando el perjuicio económico institucional, en tal sentido proponemos implementar mejoras en el liderazgo directivo, la calidad de servicio educativo y desarrollo estratégico para el logro de objetivos de la institución educativa, Por lo que formulamos el siguiente problema

1.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿La capacidad de planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022?

¿La capacidad técnica se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022?

¿La capacidad humana se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022?

¿La capacidad conceptual se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.1.1. Objetivo general

Establecer la relación significativa que existe entre el Liderazgo directivo y la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

1.1.2. Objetivos específicos

Establecer la relación significativa que existe entre la capacidad de planificación y la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

Establecer la relación significativa que existe entre la capacidad técnica y la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

Establecer la relación significativa que existe entre la capacidad humana y la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa Ingeniería sede Huacho, 2022.

Establecer la relación significativa que existe entre la capacidad conceptual y la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

La justificación de este estudio se fundamenta en las teorías y definiciones del liderazgo directivo y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución Educativa Privada Ingeniería Sede Huacho, ya que contribuirán a una comprensión más conceptual de los eventos que ocurren en esa institución.

1.4.2 Justificación práctica

El presente estudio, busca reconocer la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio, en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, identificando posibles deficiencias en la gestión del liderazgo directivo, con la finalidad de mejorar la relación y la interacción en el tiempo, para que se logre brindar un servicio de mayor calidad a los estudiantes, padres de familia y consolidar el liderazgo directivo. Recordando que el propósito de la investigación es contribuir a la mejora de la calidad de servicio en la institución, mediante la optimización del liderazgo directivo.

1.4.3 Justificación Social

La importancia social de este estudio reside en su potencial para contribuir a mejorar la excelencia de la educación en general, un aspecto de gran importancia para el desarrollo social y económico de cualquier nación. Los resultados derivados en este estudio podrían ser útiles para otras instituciones educativas en el país, lo que podría tener un efecto positivo en la sociedad en términos de mejora en la calidad de la educación.

1.4.4 Justificación por su conveniencia

El presente estudio proporcionará un apoyo económico a la Institución educativa privada, ya que el conocimiento de los conceptos y la relación entre las variables de liderazgo directivo y calidad de servicio en la sede Huacho de Ingeniería permitirá mejorar la calidad del servicio y satisfacer las expectativas de los padres de familia, lo que a su vez contribuirá a mantener su fidelidad con la institución.

1.4.5 Justificación metodológica

Este presente estudio, se basa en la necesidad de identificar la conexión entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio en la institución educativa Ingeniería sede Huacho. Para lograr este objetivo, se utilizarán diferentes técnicas y herramientas de investigación, como cuestionario, encuestas y análisis de documentos. Además, se empleará un enfoque metodológico riguroso y sistemático para garantizar la validez y la confiabilidad de los resultados obtenidos. De esta manera, se espera obtener conclusiones precisas y confiables que permitan mejorar la gestión del liderazgo directivo y la calidad del servicio ofrecido por el centro educativo en cuestión.

1.5 Delimitaciones del estudio

Para llevar a cabo esta investigación, se contó con la autorización por parte de la coordinadora académica de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho.

1.5.1 Delimitación geográfica

La delimitación geográfica de este estudio se encuentra ubicada en Prolongación Leoncio Prado N°170 en el distrito de Huacho, provincia de Huaura y departamento de Lima.

1.5.2 Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el año 2022.

1.5.3 Delimitación organizacional

La investigación se realizó en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho.

1.5.4 Delimitación social

Principalmente se tom como realidad objetiva a los padres de familia del nivel primario.

1.5.5 Delimitación temática

Liderazgo Directo y Calidad de Servicio.

1.6 Viabilidad del estudio

El presente estudio, será viable porque se contará con la participación de los padres de familia del nivel primario de la institución educativa. También, se contará con la colaboración de los directivos académicos, los cuales brindaron las facilidades para realizar la investigación.

Además, la realización de esta investigación se llevó a cabo siguiendo todos los recursos requeridos, los cuales fueron establecidos por la unidad de Grados y Títulos profesionales de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Vinueza (2022). Sustentó su proyecto de investigación titulado: “Liderazgo directivo y calidad educativa desde la percepción docente en una Unidad Educativa Pública de Santo Domingo. Ecuador, 2022” que fue respaldada por la Universidad Cesar Vallejo, para alcanzar el grado de Maestro en Administración de la Educación. El objetivo de su investigación fue analizar la influencia del estilo de liderazgo del director en la calidad educativa de la Institución Educativa El Dorado. El diseño fue no experimental, transversal - correlacional. Asimismo, aplico una encuesta a 120 educadores para recabar los datos. Donde concluye que el personal docente brindó una buena calificación al liderazgo directivo y calidad educativa, sobre esos resultados se puede decir que los administrativos están realizando sus funciones de manera adecuada, por ello, se manifiesta que, si hubo una relación muy fuerte entre ambas variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Paternina (2021). Sustentó su proyecto de investigación titulado: “Liderazgo del director y su influencia en la calidad educativa de la Institución Educativa El Dorado” que fue respaldada por la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología - Panamá, para alcanzar el grado de Maestro en Administración y Planificación Educativa. El objetivo de su investigación fue analizar la influencia del estilo de liderazgo del director en la calidad educativa de la Institución Educativa El Dorado. El diseño fue no experimental, transversal, correlacional. Asimismo, aplico

una encuesta a 37 docentes para recabar los datos. Donde concluye que sí existe un estilo de liderazgo que predomina en el director de la Institución Educativa El Dorado y es el estilo de liderazgo transformacional con un 92,16% de valoraciones en escala 3 (casi siempre) y 4 (siempre) según el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo aplicado a la muestra de estudio.

Alfaro, 2020. Sustentó su proyecto de investigación titulado: “Gestión Fundamentada en el Liderazgo del Directivo Docente en el Mejoramiento del Índice Sintético de Calidad Educativa (Isce) Caso: Institución Educativa Ciudad de Tunja” que fue respaldada por la Universidad de la Costa - Colombia, para alcanzar el grado de Maestro en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas. El objetivo de su investigación fue analizar la gestión asociada al liderazgo estratégico del directivo docente y su contribución al mejoramiento del Índice Sintético de Calidad Educativa. El diseño es cuantitativo, no experimental - correlacional. Donde concluye que los directivos docentes presentan empoderamiento de competencias y habilidades necesarias para transformar la institución en espacios de construcción y reflexión, direccionando acciones en procesos positivos, pero se requiere un plan.

Ninco (2021). Sustentó su proyecto de investigación titulado: “Liderazgo pedagógico en el desarrollo de la gestión educativa en la Institución Educativa Luis Edgar Durán Ramírez de Paicol, Huila” que fue respaldada por la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología - Panamá, para alcanzar el grado de Maestro en Administración y Planificación Educativa. El objetivo de su investigación fue determinar las condiciones de la organización administrativa que hacen posible un liderazgo pedagógico en dicho establecimiento. El diseño fue no experimental, transversal - correlacional. Asimismo, aplico una encuesta a 25 docentes para recabar los datos. Donde concluye que los resultados de la investigación confirman que las

condiciones de la gestión educativa que hacen posible un liderazgo pedagógico en la Institución Luis Edgar Durán Ramírez de Paicol, Huila. En primer lugar, las acciones de liderazgo donde se destaca la capacidad de lectura del contexto y del rol que como actores de esa realidad se tiene en las relacionadas con lo pedagógico, lo comunitario, el bienestar y lo administrativo.

Guerra (2020). Sustentó su proyecto de investigación titulado: “El liderazgo y su relación con la gestión directiva de los directivos docentes en la Institución Educativa Monserrate del municipio de la Plata, Huila” que fue respaldada por la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología - Panamá, para alcanzar el grado de Maestro en Administración y Planificación Educativa. El objetivo de su investigación fue determinar la relación del liderazgo de los directivos con la gestión directiva de la Institución Educativa Monserrate del municipio de la Plata, Huila. La investigación cuantitativa, de tipo experimental y diseño correlacional. Asimismo, aplico una encuesta a 135 personas entre: directivos, docentes, padres de familia y estudiantes para recabar los datos. Donde concluye que se evidenció que sí existe una relación estrecha y además falta realizar una autoevaluación objetiva y un seguimiento periódico a la gestión directiva en relación al direccionamiento estratégico, la cultura institucional, el clima y el gobierno escolar, además de las relaciones con el entorno; teniendo en cuenta que con los procesos de capacitación en liderazgo realizados se mejoraron substancialmente todos los procesos de gestión educativa.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Rojas (2021). Sustentó su proyecto de investigación titulado: “Liderazgo Directivo y la Calidad Educativa que se Brinda en el Nivel Primaria de la I.E. 7086 Los Precursores, Surco en el año 2019” que fue respaldada por la Universidad Nacional de

Educación Enrique Guzmán y Valle, para alcanzar el grado de Maestro en Ciencias de la Educación. El objetivo de su investigación fue determinar la relación que existe entre el Liderazgo Directivo y la Calidad Educativa del nivel de Educación Primaria en la Institución Educativa N° 7086 Los Precusores, Surco en el año 2019. El diseño de investigación es no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Asimismo, aplico una encuesta a 30 docentes para recabar los datos. Se concluye que existe relación directa y significativa entre el liderazgo directivo y la calidad educativa del nivel de Educación Primaria en la Institución Educativa, N° 7086 Los Precusores Surco en el año 2019 con Rho de Spearman = 0,924, siendo correlación positiva muy alta.

Reyes (2021). Sustentó su proyecto de investigación titulado: “El Liderazgo Pedagógico del Directivo y su incidencia en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes del Nivel Primaria de la Institución Educativa Carlos Durand Hernández N° 20803 – Paita en el periodo Año 2019” que fue respaldada por la Universidad Nacional de Piura, para alcanzar el grado de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en gestión educativa. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre el liderazgo pedagógico del directivo y la mejora de los aprendizajes en los estudiantes del Nivel Primaria de la Institución Educativa Carlos Durand Hernández N° 20803 – Paita en el periodo Año 2019. El diseño de investigación fue correlacional-descriptivo. Asimismo, aplico una encuesta a 22 docentes para recabar los datos para la investigación. Donde concluyo que existe correlación significativa entre el liderazgo pedagógico del directivo y la mejora de los aprendizajes en los estudiantes del nivel primaria de la Institución Educativa Carlos Durand Hernández N° 20803 - Paita en el año 2019; es decir, que mientras que el directivo mejore sus actitudes pedagógicas el aprendizaje de los estudiantes irá mejorando.

Jara & Sulla (2019). Sustentaron su proyecto de investigación titulado: “Liderazgo Directivo y Gestión Educativa en la I.E. Nuestra Señora Del Carmen De Huaral - 2019” que fue respaldada por la Universidad Autónoma del Perú, para alcanzar el grado de Licenciadas en Administración de empresas. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre el liderazgo directivo y la gestión educativa en la I.E. Nuestra Señora del Carmen de Huaral – 2019. El método fue cuantitativo, diseño no experimental corte transversal - correlacional. Asimismo, aplico una encuesta a 53 docentes para recabar los datos para la investigación. Donde concluyen que existe una correlación positiva alta entre el liderazgo directivo y la gestión educativa en la I.E. Nuestra Señora del Carmen de Huaral, es decir que, cuando la dirección de la institución educativa en estudio aplica los principios del liderazgo directivo, se obtienen mejores resultados en la gestión educativa.

Ramos (2018). Sustentó su proyecto de investigación titulado: “Liderazgo Directivo y su influencia en la Gestión Educativa del I.E.S.T.P Catalina Buendía de Pecho, distrito de Ica, año 2017” que fue respaldada por la Universidad Alas Peruanas sede Ica, para alcanzar el grado de Maestro en docencia universitaria y gestión educativa. El objetivo de su investigación fue determinar la influencia del liderazgo directivo en la gestión educativa en el I.E.S.T.P “Catalina Buendía de Pecho” de Ica, año 2017. El método fue cuantitativo, diseño no experimental - correlacional. Asimismo, aplico una encuesta a 79 docentes para recabar los datos para la investigación. Donde concluyo que existe influencia entre el Liderazgo directivo y la Gestión educativa en el I.E.S.T.P “Catalina Buendía de Pecho” de Ica, año 2017; es decir, a un mayor nivel en el liderazgo directivo le corresponde un mejor nivel de Gestión educativa, o cuanto menor sea el nivel de Liderazgo directivo menor será el nivel de la Gestión educativa del equipo directivo en el I.E.S.T.P “Catalina Buendía de Pecho” de Ica, año 2017.

Sáenz (2018). Sustentó su proyecto de investigación titulado: “Liderazgo pedagógico directivo y la calidad de la Gestión Educativa de la Institución Educativa N°89008, Chimbote, 2017” que fue respaldada por la Universidad San Pedro sede Chimbote, para alcanzar el grado de Maestro en Educación con docencia universitaria y gestión educativa. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre el liderazgo pedagógico directivo y la calidad de la gestión educativa de la I.E. 89008 Andrés Avelino Cáceres de Chimbote, 2017. El método fue tipo de investigación básica, diseño no experimental de tipo correlacional. Asimismo, aplico una encuesta a 22 docentes para recabar los datos para la investigación. Donde concluyo que el nivel de liderazgo pedagógico directivo en la I.E. N° 89008 Andrés Avelino Cáceres de Chimbote, 2017, los docentes consideran que es bueno; en un 72.7%; el 18.2% considera que es regular y un 9.1% considera que es malo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1 – Liderazgo Directivo

2.2.1.1. Líder

En palabras por Collao (1997) define líder como: "Un agente de cambio y transformación que logra que el grupo se comprometa con su visión, la haga suya y se esfuerce en alcanzarla con entusiasmo y motivación". (p. 23).

Esta descripción sugiere que el líder es un facilitador del cambio y la transformación, capaz de inspirar y comprometer al grupo en la realización de una visión compartida con entusiasmo y motivación". El líder no solo busca la adhesión del grupo, sino que logra que se comprometan activamente en la consecución de los objetivos, y que lo hagan con entusiasmo y motivación. En

resumen, esta definición resalta el papel del líder como un agente dinámico que inspira y dirige el cambio y la transformación en el grupo que lidera.

Del mismo modo, Chiavenato (2000). Sostiene que: “líder es alguien que posee una perspectiva o visión a futuro, que inspira y motiva a otros para alcanzar objetivos comunes, y que tiene habilidades para tomar decisiones, resolver problemas y adaptarse a situaciones cambiantes” (p. 361).

En relación a lo previamente mencionado por el autor, el líder es alguien que tiene una idea clara de lo que quiere lograr en el futuro y es capaz de comunicar esta visión de manera efectiva a los demás. Además, el líder tiene la capacidad de motivar e inspirar a su equipo. El líder también debe ser capaz de tomar decisiones adecuadas y resolver problemas de manera efectiva, y estar dispuesto a adaptarse a situaciones cambiantes.

Además, la definición de líder que propone Gento (2002). “Alguien que tiene la capacidad de liberar la energía interna de las personas, para que voluntariamente se esfuercen y trabajen eficazmente para alcanzar sus metas y lograr una mayor dignificación, tanto personal como colectiva”. (p.183). En otras palabras, el líder tiene la capacidad de motivar e inspirar a los demás para trabajar hacia objetivos comunes de manera voluntaria y efectiva.

A partir de las definiciones de los autores Collao (1997), Chiavenato (2000) y Gento (2002), se puede concluir que el líder es alguien que tiene una comprensión nítida de lo que depara el futuro. y es capaz de inspirar, motivar y comprometer a los demás para lograr objetivos comunes. Para lograr esto, el líder debe tener habilidades de comunicación efectiva, capacidad para tomar decisiones, resolver problemas y adaptarse a situaciones cambiantes. Asimismo,

el líder debe poseer un entendimiento sólido de las necesidades y expectativas de los integrantes del equipo. y de la organización en general, y ser capaz de liberar la energía interior de los demás para que trabajen de manera voluntaria y eficaz en la consecución de metas para su propia dignificación y la de quienes les rodean.

2.2.1.2. Liderazgo

Según la definición de Robbins (1999), el liderazgo se describe como:

La habilidad para ejercer influencia en un grupo con el fin de lograr metas específicas, esto requiere una serie de habilidades y comportamientos, como la capacidad de comunicación efectiva, la toma de decisiones, la motivación, la delegación, la resolución de conflictos y la capacidad de guiar e inspirar a los demás. Un líder eficaz debe ser capaz de crear una visión clara y convincente, establecer objetivos realistas y trabajar con su equipo para alcanzarlos. También debe ser capaz de adaptarse a situaciones cambiantes y tomar decisiones basadas en las necesidades de la organización y del equipo. (p.367).

Del mismo modo, Chiavenato (1999). El liderazgo lo define como:

La manera en que se ejerce influencia sobre otros, para motivarlos y respaldarlos en el logro de objetivos compartidos. Esto se logra a través de la inspiración, la dirección y el apoyo a los miembros del equipo, lo que permite lograr los objetivos de la organización. Además, el liderazgo también implica fomentar el desarrollo personal de los miembros del equipo para que puedan alcanzar su máximo potencial. (p.227).

Además, en palabras de Pinto (2012) hace mención lo siguiente: “la influencia y la comunicación son componentes esenciales del liderazgo, que tiene como objetivo alcanzar uno o varios objetivos. Cuando se trata de grupos u organizaciones, un líder es fundamental para dirigir y llevar al éxito.

Podemos inferir a partir de las definiciones proporcionadas por Robbins (1999), Chiavenato (1999) y Pinto (2012), el liderazgo implica que una persona (el líder) ejerza influencia en un conjunto de individuos con el fin de lograr una meta compartida utilizando diferentes formas de comunicación. Un líder debe tener habilidades para tomar decisiones, resolver problemas, adaptarse a situaciones cambiantes, así como también debe tener un profundo conocimiento de los requerimientos y las anticipaciones de los integrantes del equipo y de la entidad en su totalidad, para guiar y orientar adecuadamente al grupo. En general, se puede decir que el liderazgo es una capacidad que poseen algunas personas para estimular o motivar y dirigir a otros en la consecución de objetivos compartidos.

2.2.1.3. Estilos de Liderazgo

Villa (2013). Hace mención que:

El modo de liderazgo está vinculado con la forma en que un líder se comporta de manera única; este enfoque se basa en las características individuales de cada persona, su perspectiva sobre las interacciones laborales, y sus creencias y normas éticas. En consecuencia, constituye una estructura compleja que define la manera en que cada individuo se desenvuelve en distintos aspectos de su vida. (p. 43).

Existen distintas maneras en las que los líderes pueden interactuar con sus seguidores con el fin de alcanzar objetivos compartidos, estas formas se conocen como estilos de liderazgo; los cuales presentan características y efectos propios tanto en los seguidores como en los resultados del equipo. Los estilos de liderazgo más habituales incluyen los siguientes:

Estilo Autoritario

Chiavenato (1986). Expresa lo siguiente:

Los conjuntos que exhiben este tipo de comportamiento muestran una intensa ansiedad, insatisfacción y comportamiento hostil, y carecen de naturalidad, iniciativa y la creación de vínculos de amistad entre sus miembros. A pesar de disfrutar de las tareas, no se encuentran conformes con la situación. Estas labores se realizan únicamente cuando el líder está presente; en su ausencia, la actividad cesa y los grupos liberan sus emociones reprimidas, lo que provoca conductas descontroladas y agresivas. (p. 158).

Por otro lado, Sorados T. (2010). Indica que el liderazgo autoritario, los directivos tienden a ser muy dominantes, desconfían de sus subordinados, utilizan el miedo y el castigo como motivación, ofrecen recompensas solo de forma ocasional y limitan su participación a la comunicación descendente. Además, las decisiones importantes se toman en los niveles más altos de la organización. (p. 37)

Además, Morales (2015). Sostiene que el estilo de liderazgo autoritario, también conocido como el mito de la eficiencia autoritaria, ha llevado a muchos ingenuos y antidemocráticos a creer que la mejor forma de

lograr orden y progreso es confiando el destino en manos de un líder autoritario. (p. 64).

Estilo Liberal

Avolio (2004). Opina que:

Los líderes que pertenecen a este grupo emplean parte de su autoridad para conceder una notable autonomía a sus subordinados en sus labores. Estos líderes confían en gran medida en sus subordinados para definir las metas y los caminos para lograrlas. Consideran a los subordinados como elementos que contribuyen al trabajo del líder, y son los miembros más próximos al líder los que suministran información y actúan como intermediarios con el entorno del grupo (p. 92).

Castro, Martina y Nader (2004) señalan que esta forma de liderazgo se distingue por su inflexibilidad, donde el líder evita la toma de decisiones, no asume responsabilidades y no ejerce su autoridad. Además, lo califican como el estilo de liderazgo menos eficaz debido a su completa falta de interacción de cualquier tipo (p. 72).

De acuerdo con Bonifaz (2012). Los líderes que emplean este estilo permiten cierta autonomía a sus subordinados y suelen alcanzar los objetivos establecidos gracias al esfuerzo y contribución de los demás miembros del grupo, a los cuales ven como una ayuda para el trabajo.

Estilo Democrático

Chiavenato (1986) indica que, en este tipo de liderazgo, los superiores y subordinados mantienen una comunicación franca, directa y cordial. El trabajo

se desarrolla a un ritmo constante y tranquilo, y no cambia incluso si el líder no está presente. Los miembros del equipo tienen una clara comprensión de su responsabilidad y compromiso personal en el trabajo. (p. 157).

Bass & Riggio (2008) explican que este tipo de liderazgo se enfoca en el proceso de intercambio o negociación entre líderes, compañeros y seguidores. Este intercambio se fundamenta en que el líder dialoga con otros acerca de lo que se requiere y define las condiciones y recompensas correspondientes. (p. 14).

Según Munch (2011), el líder de este estilo busca involucrar a sus subordinados y, por consiguiente, busca su opinión antes de tomar decisiones o emprender acciones. Esto puede variar desde aquel que no toma ninguna medida sin la presencia de los subordinados hasta aquel que toma una decisión, pero antes consulta con ellos (pág. 56).

2.2.1.4. Liderazgo Directivo

Según Robbins (2008), el liderazgo directivo implica la adopción de un enfoque de liderazgo por parte de una figura conocida como líder, cuyo principal rol es comunicar a los empleados sus funciones y deberes, así como guiar la ejecución de sus tareas para alcanzar los objetivos organizacionales. En síntesis, el líder emplea la autoridad concedida para dirigir y orientar a los empleados. En cambio, para Farre & Lasheras (2002), el liderazgo directivo se destaca por establecer normativas, planificar el trabajo y enfocarse en metas específicas, lo que resulta altamente efectivo para mantener a un grupo concentrado en una labor específica. El líder directivo es aquel con habilidades para impartir instrucciones claras y precisas (p.125).

Características

Salazar (2006). Destaca las características que todo líder debe poseer para ejercer un liderazgo efectivo, en este caso, enfocado en el liderazgo directivo. Entre las características que menciona se encuentran la capacidad para argumentar, el control emocional, la confianza y seguridad.

La capacidad para argumentar: Es importante para poder explicar y justificar las decisiones y objetivos que se quieren alcanzar.

El control emocional: Es fundamental para manejar las emociones en situaciones tanto positivas como negativas.

La confianza y seguridad: Es importante porque se relacionan con la autoestima del líder y su capacidad de enfrentar situaciones adversas.

La humildad y sinceridad: Son necesarias para ganar la confianza de los seguidores y evitar la soberbia.

El cuidado de la imagen del líder: Es esencial para demostrar con el ejemplo y evitar la pérdida de liderazgo y rechazo por parte de los seguidores.

Importancia

En toda institución educativa, resulta crucial disponer de un liderazgo directivo, lo cual implica la presencia de una o más personas encargadas de guiar los propósitos y logros de la organización. Para conducir eficientemente, es esencial que este papel sea asumido desde la óptica del liderazgo directivo. Este tipo de líder debe mostrar la habilidad de ejercer influencia, motivar e impulsar las acciones de toda la comunidad educativa.

Pineda (2004). Destaca la importancia del líder directivo, como parte esencial para cualquier institución, ya que es el encargado de guiar a los docentes y demás miembros del equipo para lograr los objetivos trazados. El líder directivo debe ser justo y equitativo en su administración, asegurándose de no inclinar la balanza hacia un solo lado y ser siempre positivo en sus relaciones con el equipo de trabajo. Además, señala que la relevancia del líder directivo reside en su habilidad para alcanzar un desempeño exitoso en el ámbito académico y garantizar la excelencia educativa. Su función de liderazgo es esencial para establecer un entorno laboral productivo, estimular la creatividad y la innovación dentro del equipo, y estimular a los integrantes para alcanzar sus metas y objetivos.

En definitiva, hace referencia que el líder directivo, tiene la responsabilidad de tomar decisiones críticas y estratégicas que afectan el futuro de la institución. Debe tener una visión clara y enfocada para la institución y trabajar para asegurarse de que todos los miembros del equipo estén alineados con esa visión y trabajen juntos para lograrla.

Enfoque teórico

Se pueden identificar tres enfoques principales en relación al liderazgo. El primero de ellos es el enfoque conductual, el cual se enfoca en los comportamientos específicos de los líderes. El segundo es el enfoque situacional, el cual se centra en la capacidad de los líderes para adaptarse a diferentes situaciones. Por último, el enfoque emergente se enfoca en cómo el liderazgo surge naturalmente en un grupo y cómo puede ser ejercido por cualquier miembro del mismo. Valle (2009).

Enfoque Conductual

Hace alusión a la manera en que el líder guía una entidad al estudiar sus atributos, peculiaridades y conducta. Dentro de las teorías correspondientes a este enfoque, se distinguen dos categorías de líderes: aquellos que están atentos y receptivos a los demás, y aquellos que solo persiguen sus propias metas. Además, se clasifican en liderazgo democrático, en el cual los empleados participan en la toma de decisiones mediante votación mayoritaria, y liderazgo ausente. Valle (2009).

Enfoque Situacional

Se refiere a un líder con la habilidad para ajustarse a diversas circunstancias y de responder de manera efectiva a los retos que se presentan. Es decir, es un líder flexible y con una mente abierta, que no se cierra a una única forma de liderazgo y que está dispuesto a modificar su estilo según la situación. Además, este líder siempre mantiene en mente los objetivos que se han establecido y trabaja para cumplirlos de la manera más efectiva posible. Valle (2009).

Enfoque Emergente

Se refiere a la influencia positiva de los valores éticos y la moral, lo cual ha demostrado ser altamente beneficioso para el desempeño tanto del líder como de los integrantes del equipo. Este factor contribuye al progreso global de la organización en todas sus facetas. Valle (2009).

2.2.1.5. Dimensiones

Dentro de su obra titulada *Introducción a los Principios Fundamentales de la Administración*, el autor Idalberto Chiavenato (1986). Señala que el liderazgo directivo tiene cuatro dimensiones importantes:

- ❖ **Dimensión de planificación:** Se refiere a la habilidad del líder para establecer objetivos y metas a largo plazo, así como para desarrollar estrategias para alcanzarlos; facilita al líder obtener una comprensión nítida de la perspectiva futura de la entidad y tomar las medidas pertinentes para alcanzar las metas planteadas.
- ❖ **Dimensión técnica:** Se refiere al conocimiento, habilidades y competencias que el líder debe tener para llevar a cabo su trabajo y cumplir con las responsabilidades asignadas.
- ❖ **Dimensión humana:** Hace referencia a la habilidad del líder para relacionarse y comprender a sus seguidores, estimularlos y dirigirlos hacia la consecución de las metas de la organización.
- ❖ **Dimensión conceptual:** Hace alusión a la habilidad del líder para comprender y gestionar las complejidades y las incertidumbres del entorno en el que la organización funciona, tomando decisiones efectivas basadas en los objetivos de la entidad.

El autor destaca que estas dimensiones están interrelacionadas y son igualmente importantes para el liderazgo directivo efectivo. Un líder que tenga una buena capacidad técnica y de planificación, pero carezca de habilidades humanas y conceptuales, no será efectivo en su liderazgo. Por lo tanto, es importante que los líderes desarrollen habilidades en estas cuatro dimensiones para ser efectivos en su rol.

2.2.2. Variable 2 – Calidad de Servicio

Es crucial establecer una definición clara de los términos "calidad" y "servicio" antes de explorar el tema de la calidad del servicio.

2.2.2.1. Calidad

El concepto de calidad se usa extensamente en varios ámbitos y se vincula con la excelencia en la fabricación de productos o la entrega de servicios, asociado con la satisfacción de los clientes. Con el transcurso del tiempo, el término "calidad" ha evolucionado y existen múltiples definiciones del mismo, cada una con un enfoque particular. Para comprender de forma más completa el concepto de calidad, es relevante examinar las definiciones de algunos expertos destacados en este ámbito.

Según la descripción proporcionada por Robbins & Coulter (2014), la calidad se define como la capacidad de un producto o servicio para desempeñar de manera confiable lo que se espera de él, con la meta de cumplir las expectativas del cliente (p.320).

También, Chiavenato (2011), nos dice que la calidad genera un comportamiento específico por parte de los individuos responsables de la producción de bienes o servicios. (p.184).

Entonces, podemos entender esas definiciones de la siguiente manera:

La calidad se centra en el nivel de felicidad del cliente, en cuanto a cómo se cumple su necesidad o deseo mediante un servicio o producto. Además, se resalta la relevancia de satisfacer las demandas del cliente y la necesidad de

implementar cadenas de calidad eficaces tanto interna como externamente en la empresa.

Por otro lado, Álvarez, Gallego y Bullón (2006) afirman que la calidad constituye una característica intrínseca del proceso de manufactura o suministro de servicios de una compañía, basada en una cultura de gestión orientada a lograr la optimización de cualquier labor mediante el uso de controles objetivos tanto del desarrollo como del resultado.(p.10).

Podríamos afirmar que la calidad representa un atributo esencial para cualquier empresa, dado que posibilita administrar la fabricación de un producto físico o el estándar de servicio ofrecido, con el propósito de satisfacer de manera excepcional las necesidades y superar las expectativas de los clientes o usuarios.

2.2.2.2. Servicio

En palabras de Tigani (2006). “Un servicio es una labor realizada por una persona en favor de otra”. (p.26).

Según lo expresado por Lescano (2014):

La prestación de servicio implica una destreza de compromiso y entrega por parte de los líderes en todos los niveles, para dirigir de manera coherente todo el desarrollo de la empresa hacia la satisfacción y fidelización de sus clientes internos y externos. (p.23).

Ambas definiciones coinciden en que el servicio tiene como objetivo beneficiar a otras personas o grupos, tanto dentro como fuera de una empresa. El servicio implica satisfacer las necesidades de los demás y requiere un compromiso y esfuerzo por parte de quienes lo brindan.

2.2.2.3. Calidad de servicio

De acuerdo con la explicación ofrecida por Blanco (2019), la calidad en el servicio engloba un conjunto de tácticas empresariales, de marketing, comunicación y tecnología, diseñadas para establecer una conexión duradera y excepcional con los clientes o consumidores, identificando, entendiendo y atendiendo sus requerimientos. (p.56).

Igualmente, según Cruz & Moya (2014), la calidad del servicio se fundamenta en la satisfacción del cliente y en la manera en que este la experimenta; es lo que asegura la permanencia de las empresas en el entorno del mercado laboral. (p. 39).

Según lo expresado por Galvis (2011), se hace referencia a que la calidad del servicio consiste en:

Una combinación de diversas características de calidad (como la cortesía, la rapidez en la entrega, la ausencia de defectos en el producto entregado, precios justos, entre otros) evaluadas por los clientes en relación con el servicio, en función de cómo se satisfagan sus necesidades y expectativas. Además, un servicio de alto nivel no se restringe a cumplir con las especificaciones o requerimientos del cliente, sino que implica ofrecer consistentemente un servicio que satisfaga o supere continuamente sus expectativas y requisitos en cada interacción entre cliente y proveedor. (p. 44).

Por otra parte, Guzmán (2013) sostiene que: "El cliente determina la calidad del servicio a través de los componentes que lo integran; si estos han satisfecho sus expectativas, el resultado es la satisfacción con la compañía" (p. 38).

A partir de las definiciones presentadas, se entiende que la calidad del servicio engloba una serie de estrategias empresariales, de comunicación y tecnológicas, orientadas a establecer relaciones duraderas y de alta calidad con los clientes. La evaluación de la calidad del servicio es efectuada por el cliente y se fundamenta en diferentes elementos o atributos, como la amabilidad, la prontitud en la entrega, la ausencia de defectos en el producto, tarifas justas, entre otros. Ofrecer un servicio de excelencia no solo significa cumplir con las especificaciones o preferencias del cliente, sino también superar sus expectativas y necesidades en cada interacción entre cliente y proveedor.

En última instancia, la calidad del servicio puede ser definida como la evaluación general que el cliente o consumidor realiza sobre la excelencia, eficacia o superioridad del servicio. Esta evaluación se fundamenta en la comparación entre las expectativas y percepciones del cliente, así como en las impresiones recibidas durante la entrega del servicio por parte del personal.

2.2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). Establecen que hay cinco elementos esenciales a tener en cuenta para que una empresa brinde un servicio de calidad adecuado: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos intangibles.

a) Confiabilidad

Es esencial que toda empresa preste atención a la prestación de sus servicios, ya que, si estos no cumplen con las expectativas del cliente o presentan errores, la percepción de confianza que tiene el cliente hacia la empresa podría sufrir un impacto y su recuperación puede ser difícil. En

consecuencia, es importante que toda organización comprenda que "la fiabilidad es el núcleo de un servicio de excelencia".

b) Capacidad de respuesta

Es un componente fundamental dentro de la compañía, que implica estar preparado para asistir o solucionar los inconvenientes de los clientes, proporcionando un servicio de ayuda rápido, puntual y efectivo.

c) Seguridad

La habilidad del personal para generar confianza y tranquilidad se relaciona con su profesionalismo y amabilidad.

d) Empatía

La empatía implica brindar atención personalizada y el interés que cada trabajador muestra hacia el cliente durante el proceso de adquisición del servicio, con el fin de hacerlo sentir cómodo y satisfecho.

e) Intangibilidad

Las características cruciales y básicas que respaldan la adquisición de un servicio incluyen factores como las infraestructuras físicas y la apariencia de los empleados.

2.3. Bases Filosóficas

Dentro de su obra titulada "Principios Básicos de la Teoría de Administración", el autor Idalberto Chiavenato (1986). Presenta una serie de bases filosóficas que subyacen a la variable de liderazgo directivo en el ámbito de la administración.

En primer lugar, Chiavenato destaca la importancia de la filosofía humanista en la comprensión del liderazgo directivo. Según esta perspectiva, el líder debe estar

comprometido con el desarrollo y bienestar de las personas a su cargo, promoviendo su crecimiento personal y profesional. El líder humanista se preocupa por el desarrollo integral de sus subordinados, no solo en términos laborales, sino también en cuanto a su salud, educación y calidad de vida en general.

En segundo lugar, Chiavenato menciona la importancia de la filosofía pragmática en la variable de liderazgo directivo. Desde esta perspectiva, el líder debe ser capaz de adaptarse a las circunstancias cambiantes del entorno y de tomar decisiones efectivas en situaciones de incertidumbre. El líder pragmático se enfoca en encontrar soluciones prácticas y eficientes a los problemas, manteniendo en consideración los objetivos de la entidad.

Finalmente, Chiavenato destaca el impacto de la filosofía aristotélica en la comprensión del liderazgo directivo. Según esta perspectiva, el líder debe ser virtuoso y seguir los principios éticos y morales en su actuación. El líder aristotélico se enfoca en cultivar virtudes como la justicia, la prudencia y la fortaleza, y en actuar de acuerdo a ellas en su rol de líder.

En conclusión, según Chiavenato, lo define el liderazgo directivo como: “un proceso fundamental para lograr el éxito organizacional, significa tener la capacidad de tomar decisiones, dirigir el trabajo de los demás, motivar a los empleados y coordinar las acciones de un grupo hacia un objetivo común”.

En su documento "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" (1993), los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry exponen un conjunto de fundamentos filosóficos que sustentan la variable de calidad de servicio en el contexto empresarial.

En un inicio, los autores resaltan la relevancia de la filosofía del marketing para comprender la calidad del servicio. Según esta perspectiva, la calidad del servicio se considera como una herramienta estratégica para establecer relaciones duraderas y beneficiosas con los clientes. La filosofía del marketing enfatiza la importancia de conocer y satisfacer las necesidades de los clientes para construir una ventaja competitiva sostenible en el mercado.

En segundo lugar, los autores destacan la influencia de la filosofía en gestión de calidad en la variable de calidad de servicio. Según esta perspectiva, la calidad es vista como un proceso continuo de mejora y satisfacción de las necesidades de los clientes. La gestión de la calidad se enfoca en la identificación y eliminación de los errores y defectos en procesos de los servicios por mejorar el agrado del cliente y la eficiencia en la empresa.

Por último, los autores destacan la influencia sobre filosofía del servicio en la variable de calidad de servicio. Esta perspectiva, el servicio es visto como un proceso interactivo y dinámico entre el proveedor y el cliente. La filosofía del servicio enfatiza la importancia de la interacción humana en la creación de valor para el cliente y en la construcción de relaciones duraderas con los clientes.

En conclusión, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), la dimensión de calidad en el servicio es afectada por varios enfoques o corrientes., incluyendo la filosofía del marketing, la gestión de la calidad y la filosofía del servicio. Una compañía que busque brindar un servicio de excelencia necesita fusionar estos puntos de vista en su planificación estratégica y en el control de sus procedimientos de atención al cliente.

2.4. Definición de términos

✓ Liderazgo Directivo.

De acuerdo con Sergiovanni (1992), el liderazgo directivo comprende dirigir y estimular a los individuos hacia una meta común. Además, se centra en establecer una visión compartida y administrar los recursos para alcanzar dichos objetivos.

✓ Misión.

La misión implica el propósito fundamental o la causa existencial de la organización. Según Pérez; Chaves & Díaz (2017). La misión es una declaración que define el propósito, los valores y los objetivos de la institución.

✓ Visión.

La visión, se simboliza como la imagen del futuro que la institución desea alcanzar. Según Aguilar (2014). La visión es una declaración que describe cómo la institución se ve en el futuro y cómo se percibe su entorno.

✓ Metas.

Las metas, se refieren a los objetivos específicos que se deben alcanzar en un periodo de tiempo determinado. Según Ramírez (2016). Las metas son una descripción detallada de los resultados específicos que se deben lograr para alcanzar los objetivos.

✓ Toma de decisiones.

La toma de decisiones consiste en analizar datos y seleccionar la alternativa más adecuada para lograr los propósitos y metas de la entidad. Según Argudín (2015). La toma de decisiones es un proceso racional y sistemático que implica identificar alternativas, evaluarlas y seleccionar la mejor opción.

✓ **Comunicación.**

La comunicación, se conoce como el proceso de intercambio de información y mensajes entre los diferentes miembros de la institución. Según Aguilar (2014). La comunicación es fundamental para el liderazgo directivo, ya que permite establecer una relación efectiva con los demás miembros de la institución y crear un ambiente colaborativo.

✓ **Educación.**

La educación, es el proceso de formación y desarrollo de las personas, que busca potenciar sus habilidades y conocimientos. Según Gimeno (2015). La formación es crucial para el progreso individual y para edificar una comunidad más equitativa y justa.

✓ **Motivar.**

La motivación implica la búsqueda de un entorno que fomente el crecimiento personal y el proceso de aprendizaje, según lo indicado por Díaz (2018). La motivación es un factor clave para el éxito, ya que permite sentirse comprometido con el proceso.

✓ **Manejar conflictos.**

El manejo de conflictos, se refiere al proceso de identificar, prevenir y solucionar las disputas que puedan emerger entre los integrantes de una organización. Según Pérez; Chaves & Díaz (2017). El manejo de conflictos es una habilidad importante para los líderes directivos.

✓ **Relaciones interpersonales.**

Las relaciones entre individuos hacen referencia a la comunicación y conexión entre los diversos integrantes de la entidad, ya sean estudiantes, docentes, administrativos, entre otros. Según Gómez (2013). Las relaciones interpersonales son importantes para crear un ambiente de confianza y colaboración, lo que puede mejorar la calidad del aprendizaje y el desempeño de la institución.

✓ **Calidad de servicio.**

“La calidad de servicio, hace referencia a la satisfacción de las necesidades de los estudiantes y la comunidad educativa en general, así como a la capacidad de la institución para cumplir con sus objetivos y metas”. Según Pérez, Chaves y Díaz (2017). La eficacia de la institución educativa se ve reflejada significativamente en la calidad del servicio que ofrece.

✓ **Satisfacción**

La satisfacción, se referencia al grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades de los alumnos y el colectivo educativo en su totalidad. Según Gimeno (2015). La satisfacción es un indicador clave de la calidad de servicio y del éxito de la institución educativa.

✓ **Empatía.**

La empatía, hace mención a la capacidad de comprender y ponerse en el lugar de los demás, lo que permite establecer una relación más cercana y efectiva. Según Argudín (2015). La empatía es una habilidad importante para el liderazgo directivo, ya que permite establecer una comunicación efectiva y crear un ambiente de colaboración y respeto.

✓ **Flexibilidad.**

La flexibilidad, se conoce a la habilidad para ajustarse a las transformaciones y circunstancias novedosas, lo que permite responder de manera efectiva a los retos y posibilidades que surgen en el ámbito educativo de la institución. Según Ramírez (2016). La flexibilidad es una habilidad importante para el liderazgo directivo, ya que permite tomar decisiones más efectivas y gestionar los recursos de manera más eficiente.

✓ **Intangibilidad.**

La intangibilidad, se muestra a la naturaleza abstracta, lo que complica la capacidad de medir y valorar su nivel de calidad. Según Aguilar (2014). La intangibilidad es una característica única de los servicios y puede ser un desafío para la gestión y el liderazgo directivo.

✓ **Expectativas.**

Las expectativas, son las metas y objetivos que se espera alcanzar en la institución. Según Díaz (2018). Las expectativas son importantes para establecer un marco de referencia y motivar a los estudiantes y el colectivo educativo en su conjunto para lograr los objetivos y metas de la institución.

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada particular Ingeniería sede Huacho, 2022.

2.5.2. Hipótesis específicas

La capacidad de planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

La capacidad técnica se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

La capacidad humana se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

La capacidad conceptual se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

2.5.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1 Liderazgo Directivo	Chiavenato (1986). "Es un proceso fundamental para lograr el éxito organizacional, implica la capacidad de tomar decisiones, dirigir el trabajo de los demás, motivar a los empleados y coordinar las acciones de un grupo hacia un objetivo común".	Capacidad de Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Misión y visión estratégica. - Establecer metas. - Diseñar planes y programas. - Establecer y monitorear los procesos. 	1-5
		Capacidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento técnico. - Habilidades para la toma de decisiones. - Habilidades para implementar cambios y mejoras. 	6-8
		Capacidad Humana	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de comunicación. - Capacidad para motivar y liderar equipos. - Habilidades para manejar conflictos. - Capacidad para crear relaciones interpersonales efectivas. 	9-13
		Capacidad Conceptual	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de análisis y síntesis. - Habilidades para identificar tendencias y oportunidades. - Capacidad para manejar la complejidad y la ambigüedad. 	14-16
VARIABLE 2 Calidad de Servicio	Parasuraman; Zeithaml & Berry (1988). "Un juicio global o actitud que los consumidores tienen sobre la excelencia o superioridad del servicio que reciben".	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los horarios y actividades extracurriculares. - Cumplimiento de las promesas y compromisos. - Precisión y consistencia de la información. 	17-19
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad y accesibilidad. - Tiempo de respuesta ante solicitudes o quejas. - Flexibilidad. 	20-22
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de seguridad. - Conocimiento y capacitación en temas de seguridad y protección. - Protección de la privacidad y confidencialidad de la información. 	23-25
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud y buen comportamiento. - Comprensión de las necesidades y expectativas. - Disposición en la atención y apoyo personalizado. 	26-28
		Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia física de las instalaciones. - Buen estado del mobiliario y equipamiento - Apariencia y uniformidad. 	29-31

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El presente proyecto de investigación se fundamenta en las estrategias creadas por el investigador con el fin de alcanzar un nivel óptimo de calidad en el servicio en la sede Huacho de la institución educativa privada Ingeniería en 2022. El proyecto se enfoca en las variables de liderazgo directivo y calidad de servicio, y tiene como objetivo alcanzar resultados positivos para la entidad. Los procedimientos utilizados incluyen un diseño-no experimental transversal y un grado de estudio de correlación.

3.1.1. Enfoque de la investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014). Afirman:

El enfoque cuantitativo se caracteriza por ser un proceso secuencial y probatorio en el que cada etapa debe seguir el orden riguroso establecido. Este método comienza con una noción que se va precisando, generando así metas e interrogantes de estudio, revisando la literatura y creando un marco teórico. A partir de estas interrogantes, se formulan hipótesis y se definen variables, se establece un diseño para ponerlas a prueba, se recolectan datos en un entorno concreto, se analizan con herramientas estadísticas y se obtienen conclusiones en relación a las hipótesis propuestas. (p. 4).

De acuerdo con la definición proporcionada, el presente estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, lo que implica que su proceso es secuencial, deductivo y probatorio, haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial. En consecuencia, se podrán generalizar los resultados obtenidos.

3.1.2. Tipo de investigación

Investigación fundamental, también denominada investigación pura o teórica, centra exclusivamente en los aspectos teóricos sin considerar sus aplicaciones prácticas. Según Baena (2014), la investigación pura se caracteriza como "el análisis de un problema que se concentra exclusivamente en la adquisición de conocimiento" (p. 11).

Según la definición proporcionada, la presente investigación se clasifica como básica, debido a que su propósito es expandir el conocimiento y comprender los fundamentos teóricos con relación a las variables de estudio.

3.1.3. Nivel de investigación

Según Arias (2012), la finalidad principal de la investigación correlacional es identificar una posible conexión o vínculo entre dos o más variables, sin establecer una relación de causa directa entre ellas. Este método implica la medición de las variables y el uso de pruebas y herramientas estadísticas para evaluar la correlación. Aunque no determina relaciones causales, puede ofrecer pistas sobre posibles causas de un fenómeno. (p.25).

Este estudio se centra en un enfoque descriptivo-correlacional, lo cual posibilitará evaluar el nivel de conexión o relación entre dos o más variables. sin buscar establecer una relación causal entre ellas. Se enfoca en responder una pregunta de naturaleza teórica, haciendo uso de la recopilación de datos para verificar una hipótesis A través de mediciones numéricas y el análisis estadístico, se busca reconocer pautas de conducta y confirmar teorías. Además, se utilizará una misma muestra de sujetos para realizar el análisis.

3.1.4. Diseño de la investigación

De acuerdo con la definición presentada por Stracuzzi & Pestana (2010).

El diseño no experimental transversal se realiza sin manipular intencionadamente variables. El investigador no interviene ni altera las variables independientes; en su lugar, observa los hechos tal como se manifiestan en su entorno natural, ya sea en un momento específico o en un lapso determinado. Posteriormente, se analizan estas observaciones. Es crucial destacar que, en este diseño, no se crea una situación específica, sino que se observan las condiciones que se presentan de manera natural. (p.87)

La investigación actual tiene un diseño no experimental de tipo transversal, lo que significa que no se manipulan variables ni se exponen a los sujetos a estímulos. Además, implica la recopilación de datos en un solo momento y en un período único, sin recoger información en diferentes momentos o periodos temporales

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

"Se refiere al grupo completo de personas que se pretenden investigar."
(Bisquerra, 2009, p. 143).

Esta investigación, se ha identificado la población de estudio que corresponde a 86 padres y apoderados que tienen hijos en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho en el año 2022. Esta cifra se obtuvo a través de una consulta realizada a la coordinadora académica de la institución educativa, quien

proporcionó dicha información según su base de datos, considerando que dentro del nivel primario hay hermanos; sólo se tomó a un padre o apoderado por familia.

3.2.2. Muestra

Se ha decidido trabajar con total de padres de familia del nivel primario (86), ya que se considera una cantidad manejable que permitirá obtener resultados más precisos. Debido a esto, no será necesario utilizar el método de muestreo.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas que se utilizaran

En este estudio, se empleó una encuesta, como herramienta para obtener los datos requeridos.

3.3.2. Explicación de las herramientas utilizadas.

En este estudio se administró un cuestionario diseñado por el autor (un bachiller) a los tutores responsables de los menores de edad del Centro Educativo "Ingeniería sede Huacho". El cuestionario consta de dos dimensiones: la primera, denominada "Liderazgo Directivo", está compuesta por 12 ítems que se dividen en 4 dimensiones; y la segunda, "Calidad de Servicio", está compuesta por 13 ítems que se dividen en 5 dimensiones. Estos ítems permitirán medir la satisfacción que experimentan los padres de familia del nivel primaria con respecto a la calidad de servicio ofrecida por la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho en 2022. La escala de medición utilizada fue de 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, y 5= Siempre.

3.4 Instrumento para el procesamiento de la información

Luego de la obtención de los datos mediante la encuesta, se realizaron registros, tabulaciones y codificaciones correspondientes. Para explorar la relación entre las variables,

se aplicó el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman. En este análisis, se empleó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26. Asimismo, se utilizaron gráficos estadísticos creados con Microsoft Excel versión 201

3.5 Matriz de Consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
P R I N C I P A L	¿El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022?	Establecer la relación significativa que existe entre el Liderazgo directivo y la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.	El liderazgo directivo se relaciona directamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.	VARIABLE 1 Liderazgo Directivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de Planificación ✓ Capacidad Técnica ✓ Capacidad Humana ✓ Capacidad conceptual 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo 2. Tipo de Investigación: Básica 3. Diseño de Investigación - No experimental- Trasversal 4. Nivel de Investigación Correlacional 5. Población. 86 padres de familia del nivel primario. Muestra 86 padres de familia del nivel primario. 6. Técnicas de recolección de datos: - Cuestionarios - Encuestas 7. Análisis interpretación de la información - Tablas - Figuras - Software spss
	¿La capacidad de planificación se relaciona significativamente con la con la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022?	Establecer la relación significativa que existe entre la capacidad de planificación y la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.	La capacidad de planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.			
	¿La capacidad técnica se relaciona significativamente con la con la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022?	Establecer la relación significativa que existe entre la capacidad técnica y la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.	La capacidad técnica se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.			
	¿La capacidad humana se relaciona significativamente con la con la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022?	Establecer la relación significativa que existe entre la capacidad humana y la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.	La capacidad humana se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa particular privada Ingeniería sede Huacho, 2022.			
E S P E C Í F I C O S	¿La capacidad conceptual se relaciona significativamente con la con la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022?	Establecer la relación significativa que existe entre la capacidad conceptual y la calidad de servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.	La capacidad conceptual se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.	VARIABLE 2 Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía ✓ Elementos tangibles 	

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Descripción de los datos del encuestado

Tabla 1
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	75	87,2	87,2	87,2
	Masculino	11	12,8	12,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

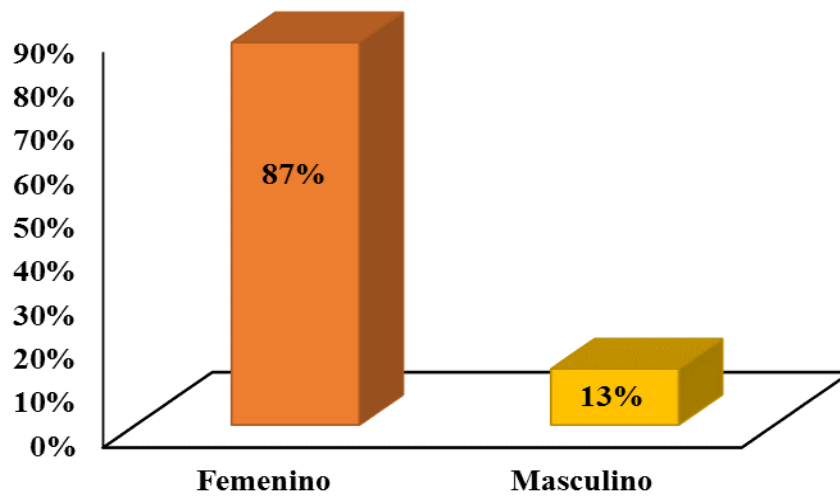


Figura 1. Género

Se visualiza según la tabla y figura 1, que un considerable 87% de los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho 2022 son del sexo femenino y solo el 13% son del sexo masculino, por lo que puede entender que se tiene una cantidad de madres de familia que están al cuidado de los estudiantes.

Tabla 2
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desde 24 hasta 32 años	40	46,5	46,5	46,5
	Desde 33 hasta 41 años	33	38,4	38,4	84,9
	Desde 42 hasta 50 años	11	12,8	12,8	97,7
	Desde 51 hasta 56 años	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

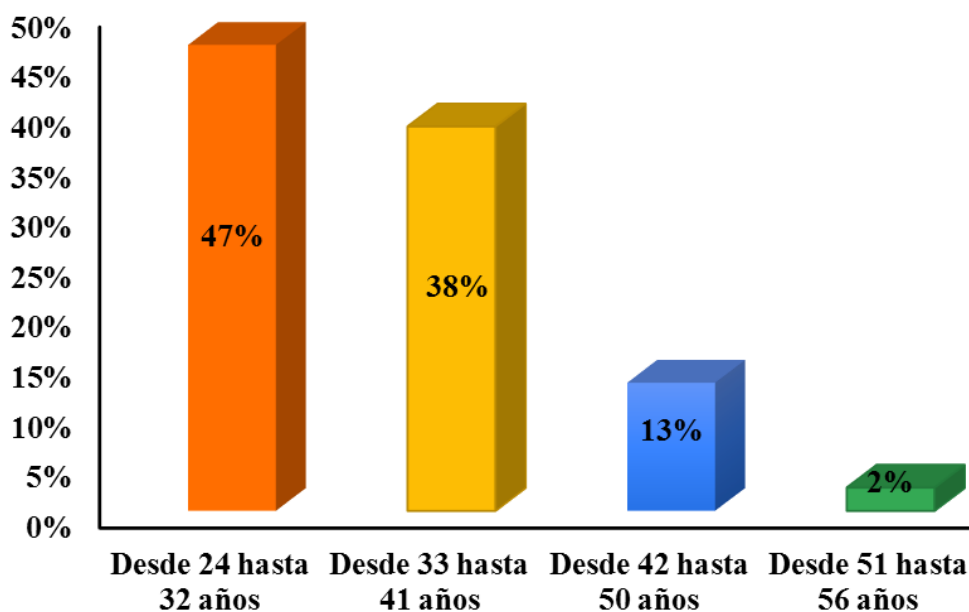


Figura 2. Edad

Se visualiza según la tabla y figura 2, que el 47% de los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho 2022. Tienen una edad comprendida entre los 24 y los 32 años, un 38% tienen una edad comprendida entre los 33 a 41 años de edad y solo un 2% tienen una edad comprendida entre los 51 a 56 años de edad, por lo que notamos que existe una gran participación de padres que aún son jóvenes y tienen a sus hijos dentro de la institución educativa.

Tabla 3
Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado/a	36	41,9	41,9	41,9
	Divorciado/a	5	5,8	5,8	47,7
	Soltero/a	44	51,2	51,2	98,8
	Viudo/a	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

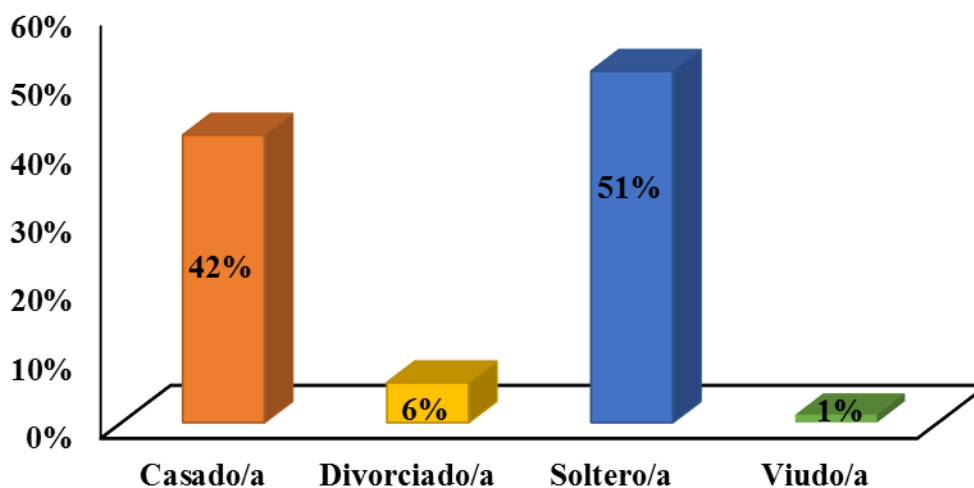


Figura 3. Estado civil

Se visualiza según la tabla y figura 3, que el 51% de los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho 2022. El grupo tiene un estado civil mayoritariamente soltero, con un 42% de los encuestados que se identifican como casados. Esta proporción sugiere una presencia significativa de padres comprometidos en la muestra.

Tabla 4
Grado de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bachiller	35	40,7	40,7	40,7
	Estudiante Universitario	8	9,3	9,3	50,0
	Secundaria completa	32	37,2	37,2	87,2
	Técnico	11	12,8	12,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

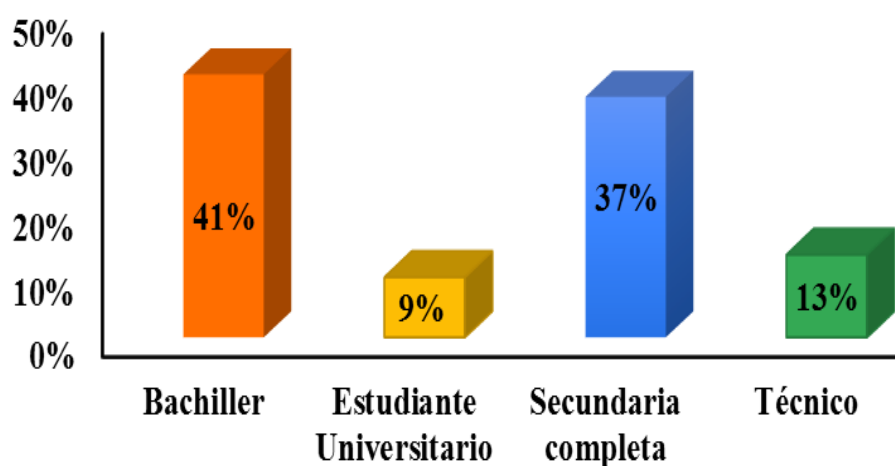


Figura 4. Grado de estudios

Se visualiza según la tabla y figura 4, que el 41% de los padres de familia pertenecientes al nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022 tienen un grado de bachiller, un 37% solo tuvo estudios de secundaria completa mientras que el 9% tiene una educación universitaria, por lo que se entiende que dentro de la institución se cuenta con un alto índice de padres de familia que son profesionales.

Tabla 5
Ingresos mensuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	S/. 1701.00 a s/. 2550.00	34	39,5	39,5	39,5
	S/. 2551.00 a s/. 3400.00	7	8,1	8,1	47,7
	S/. 3401.00 a más.	3	3,5	3,5	51,2
	S/. 931 a s/. 1700.00	42	48,8	48,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

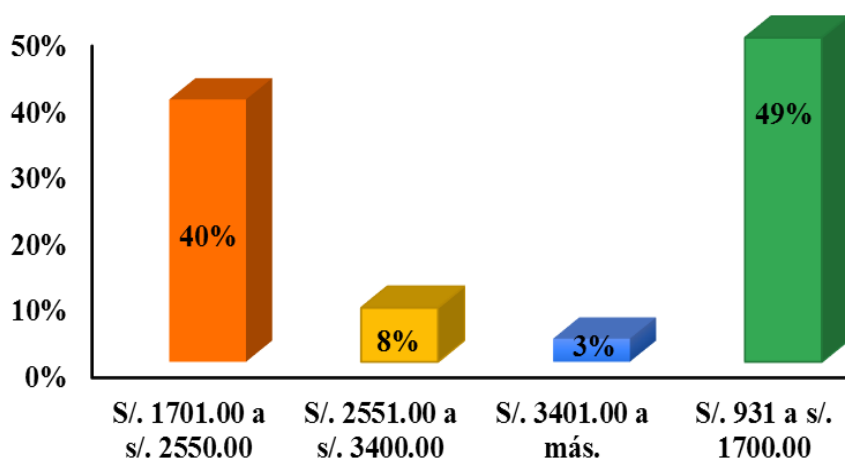


Figura 5. Ingresos mensuales

Se visualiza según la tabla y figura 5, que el 49% los padres de familia pertenecientes al nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, tienen un ingreso mensual entre S/. 931 a S/. 1700 mientras que otro considerable 40% tiene ingresos entre 1701 y 2550 lo que es un ingreso casi del doble al sueldo mínimo establecido en el país por lo que se puede entender que los padres tienen sustento económico bueno.

4.1.2. Descripción de la primera variable Liderazgo Directivo y sus dimensiones

Tabla 6
Liderazgo Directivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	19	22,1	22,1	22,1
	Regular	59	68,6	68,6	90,7
	Bueno	8	9,3	9,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

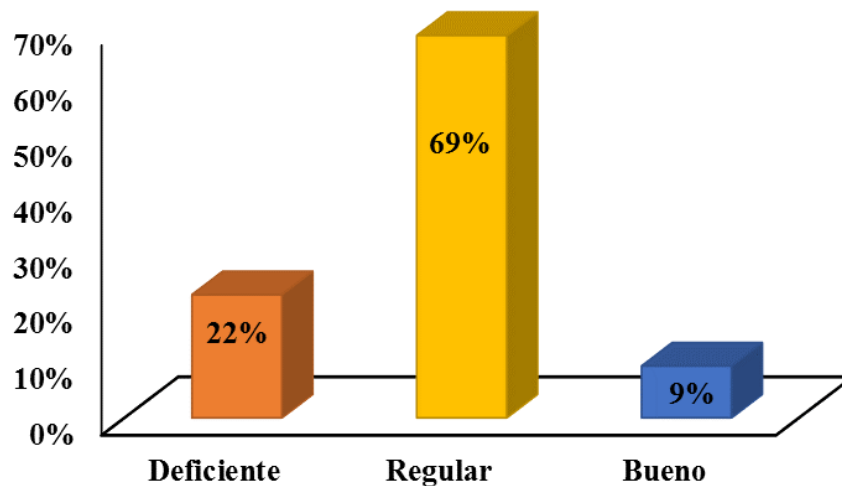


Figura 6. Liderazgo Directivo

Se visualiza según la tabla y figura 6, un 22% los padres de familia pertenecientes al nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022 considera deficiencia en el liderazgo directivo presente en la institución, un considerable 69% considera como regular y solo un 9% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que los padres de familia, consideran que es necesario mejorar el liderazgo directivo dentro de la institución educativa para lograr una perspectiva más positiva.

Tabla 7
Capacidad de Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	17,4	17,4	17,4
	Regular	60	69,8	69,8	87,2
	Bueno	11	12,8	12,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

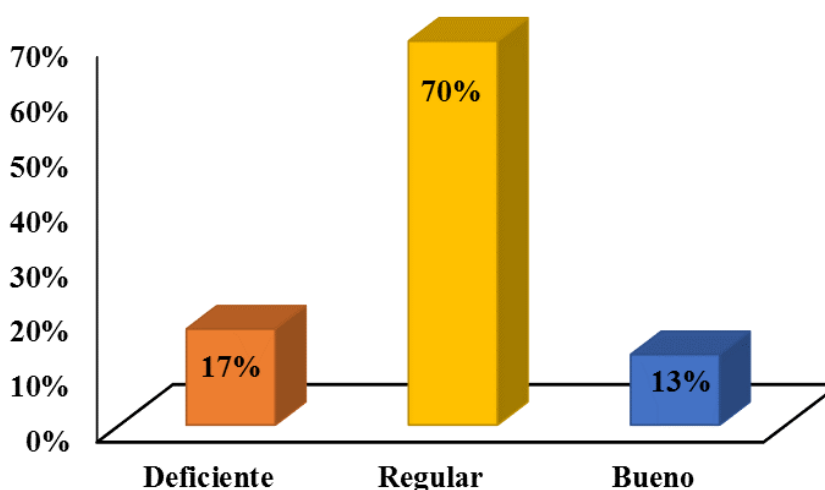


Figura 7. Capacidad de Planificación

Se visualiza según la tabla y figura 7, un 17% de los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022 considera como deficiente la capacidad de planificación que se tiene en la institución, un considerable 70% considera como regular y solo un 13% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que se tiene que mejorar la capacidad de planificación que se tiene dentro de la institución para lograr una buena percepción por parte de los padres de familia en la institución educativa y mejorar la calidad educativa de los estudiantes, es fundamental mejorar el liderazgo dentro de la institución.

Tabla 8
Capacidad Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	26,7	26,7	26,7
	Regular	55	64,0	64,0	90,7
	Bueno	8	9,3	9,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

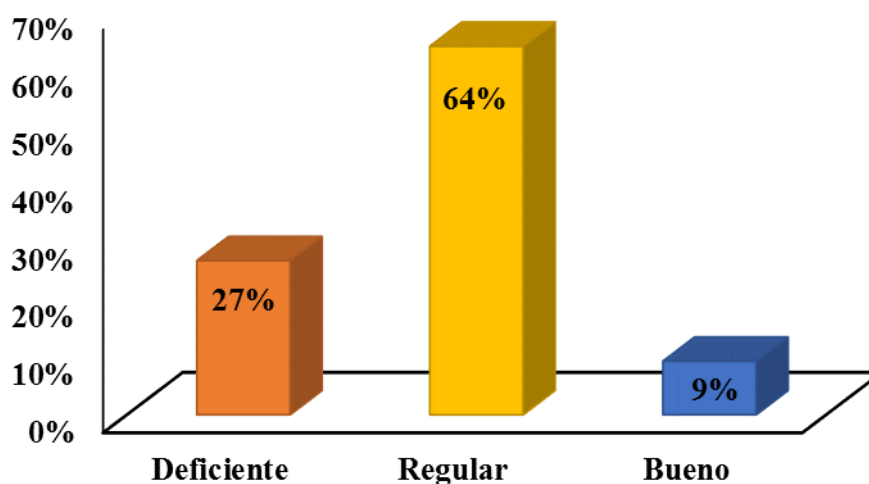


Figura 8. Capacidad Técnica

Se visualiza según la tabla y figura 8, un 27% de los padres de familia pertenecientes al nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022 considera como deficiente la capacidad técnica que se tiene en la institución, un considerable 64% considera como regular y solo un 9% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que se tiene mejorar que la capacidad técnica que se tiene dentro de la institución para lograr una buena percepción por parte de los padres de familia en la institución educativa y mejorar la calidad educativa de los estudiantes, es fundamental mejorar el liderazgo dentro de la institución.

Tabla 9
Capacidad Humana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	24,4	24,4	24,4
	Regular	54	62,8	62,8	87,2
	Bueno	11	12,8	12,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

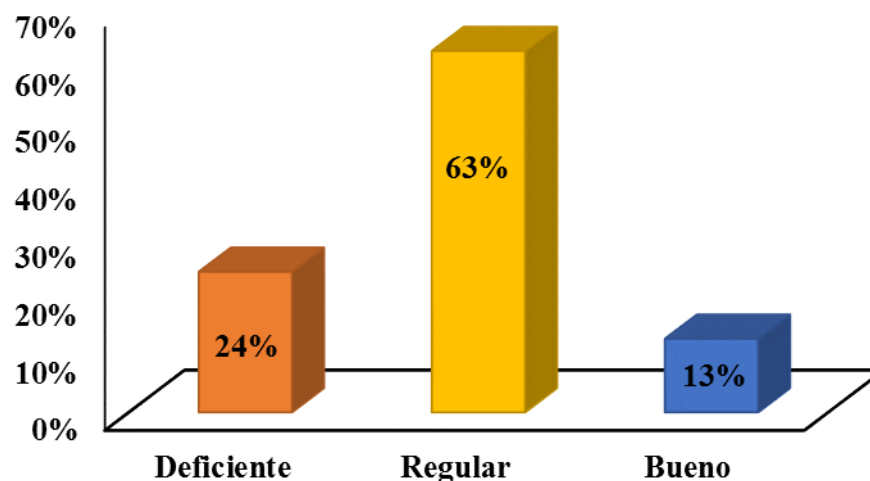


Figura 9. Capacidad Humana

Se visualiza según la tabla y figura 9, un 24% de los padres de familia pertenecientes al nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, considera como deficiente la capacidad humana que se tiene en la institución, un considerable 63% considera como regular y solo un 13% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que se tiene que mejorar la capacidad humana que se tiene dentro de la institución para lograr una buena percepción por parte de los padres de familia en la institución educativa y mejorar la calidad educativa de los estudiantes, es fundamental mejorar el liderazgo dentro de la institución.

Tabla 10
Capacidad Conceptual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	24,4	24,4	24,4
	Regular	56	65,1	65,1	89,5
	Bueno	9	10,5	10,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

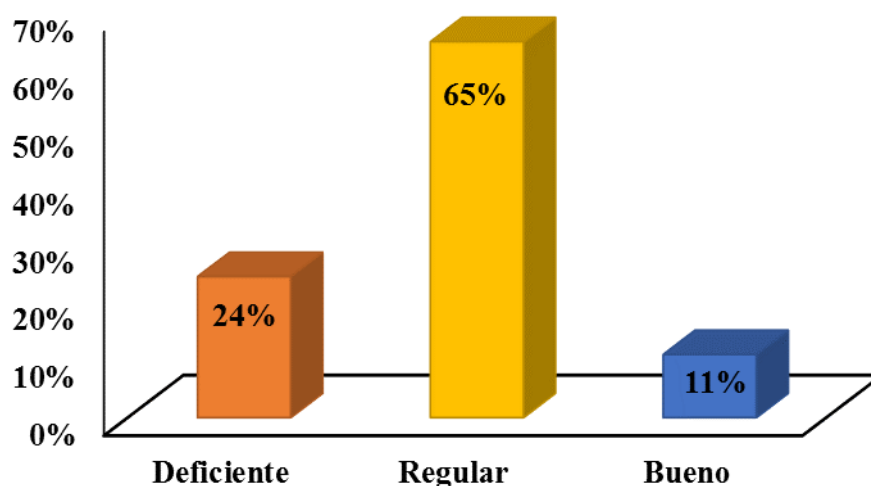


Figura 10. Capacidad Conceptual

Se visualiza según la tabla y figura 10, un 24% de los padres de familia pertenecientes al nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, considera como deficiente la capacidad conceptual que se tiene en la institución, un considerable 65% considera como regular y solo un 11% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que se tiene que mejorar la capacidad conceptual que se tiene dentro de la institución para lograr una buena percepción por parte de los padres de familia en la institución educativa y mejorar la calidad educativa de los estudiantes, es fundamental mejorar el liderazgo dentro de la institución.

4.1.3. Descripción de la segunda variable Calidad de Servicio y sus dimensiones

Tabla 11
Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	24,4	24,4	24,4
	Regular	58	67,4	67,4	91,9
	Bueno	7	8,1	8,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

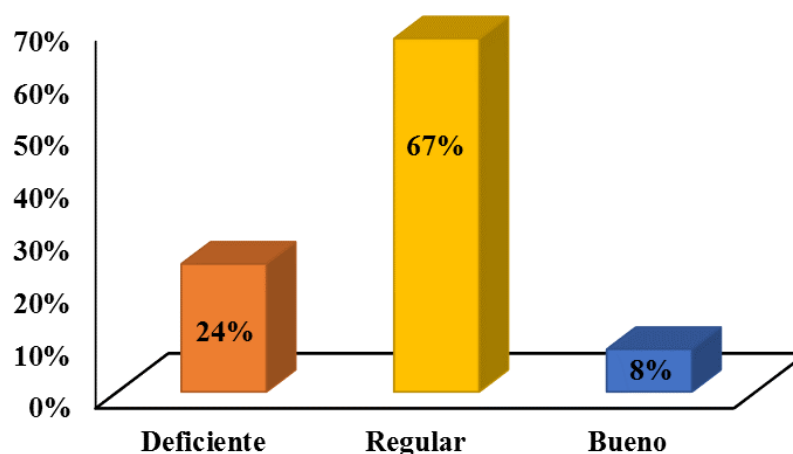


Figura 11. Calidad de Servicio

Se visualiza según la tabla y figura 11, un 24% de los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, considera que la calidad de servicio ofrecida en la institución es insatisfactoria o inadecuada, un considerable 67% considera como regular y solo un 8% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que se requiere mejorar la calidad del servicio proporcionado en la institución para obtener una percepción favorable por parte de los padres de familia y, de este modo, mejorar la calidad educativa de los estudiantes.

Tabla 12
Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	36	41,9	41,9	41,9
	Regular	43	50,0	50,0	91,9
	Bueno	7	8,1	8,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

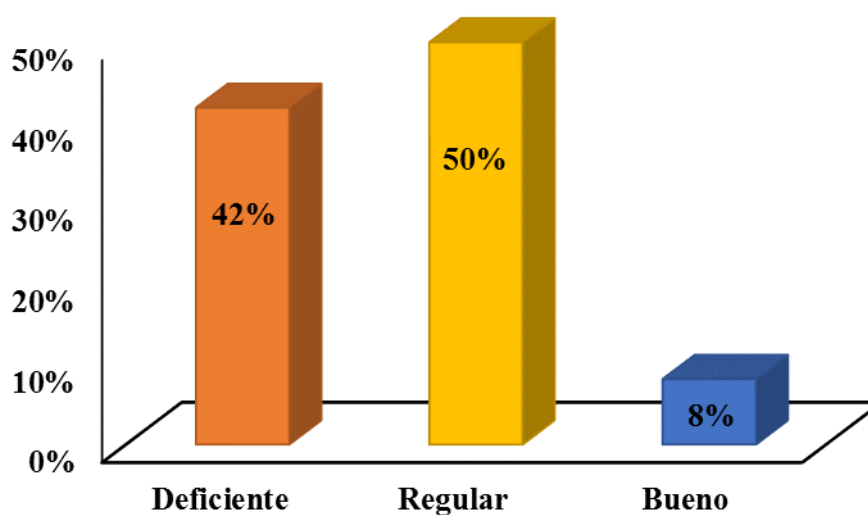


Figura 12. Fiabilidad

Se visualiza en la tabla y figura 12, un considerable 42% de los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, considera como deficiente la fiabilidad que se tiene en la institución, otro considerable 50% considera como regular y solo un 8% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que se tiene que mejorar la fiabilidad que se tiene dentro de la institución, para lograr una buena percepción por parte de los padres de familia en la institución educativa y mejorar la calidad educativa de los estudiantes, es fundamental mejorar el liderazgo dentro de la institución.

Tabla 13
Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	14,0	14,0	14,0
	Regular	6	7,0	7,0	20,9
	Bueno	68	79,1	79,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

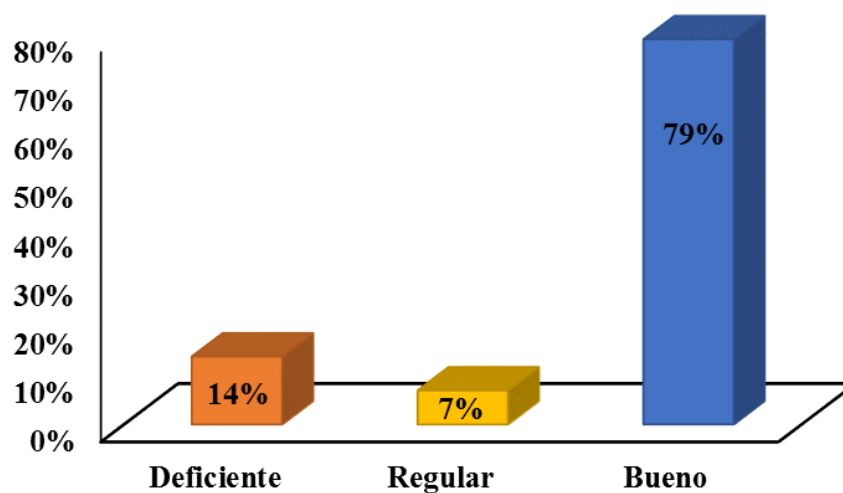


Figura 13. Capacidad de Respuesta

Se visualiza según la tabla y figura 13, un 14% de los padres de familia pertenecientes al nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, considera como deficiente la capacidad de respuesta que se tiene en la institución, un 7% considera como regular y un considerable 79% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que se tiene que una buena calidad de respuesta que se brinda dentro de la institución con lo cual se entiende que se tiene una buena opinión de los padres de familia dentro de la institución educativa.

Tabla 14
Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	11,6	11,6	11,6
	Regular	69	80,2	80,2	91,8
	Bueno	7	8,2	8,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

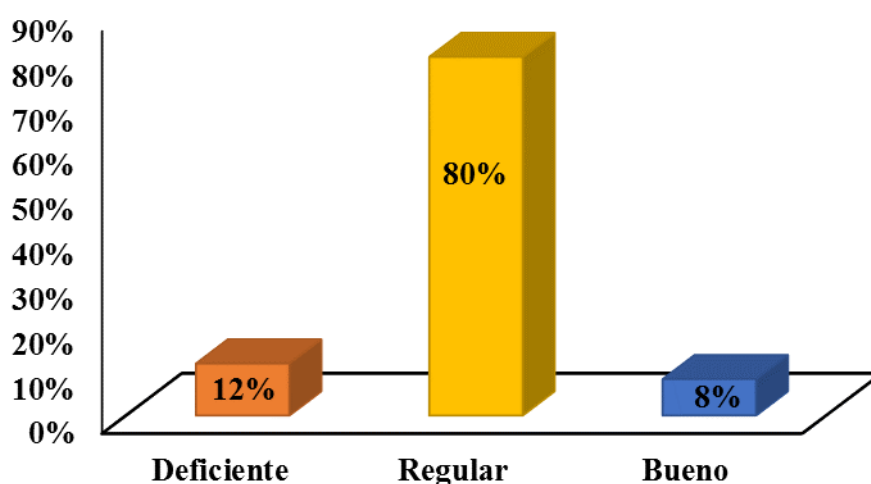


Figura 14. Seguridad

Se observa en la representación gráfica y en los datos tabulados 14, que un 12% de los padres de familia pertenecientes al nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, considera como deficiente la seguridad que se brinda en la institución, un considerable 80% considera como regular y solo un 8% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que se tiene que mejorar la seguridad que se brinda dentro de la institución, esto podría permitir una percepción más favorable por parte de los padres de familia hacia la institución educativa, lo que a su vez podría contribuir a la mejora de la calidad educativa para los estudiantes

Tabla 15
Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	16,3	16,3	16,3
	Regular	65	75,6	75,6	91,9
	Bueno	7	8,1	8,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

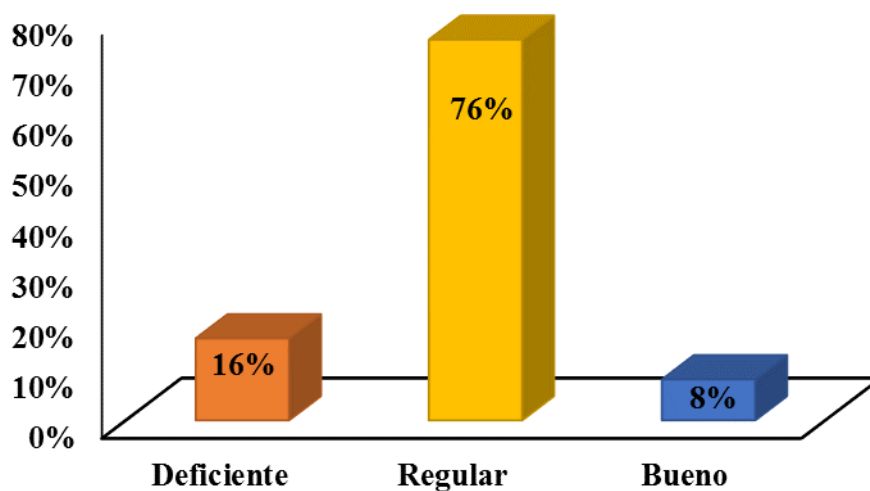


Figura 15. Empatía

Se observa en la representación gráfica y en los datos tabulados 15, que un 16% de los padres de familia pertenecientes al nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, considera como deficiente la empatía que se tiene en la institución, un considerable 76% considera como regular y solo un 8% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que se tiene que mejorar la empatía que se tiene dentro de la institución, esto podría permitir una percepción más favorable por parte de los padres de familia hacia la institución educativa, lo que a su vez podría contribuir a la mejora de la calidad educativa para los estudiantes

Tabla 16
Elementos Tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	15,1	15,1	15,1
	Regular	67	77,9	77,9	93,0
	Bueno	6	7,0	7,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

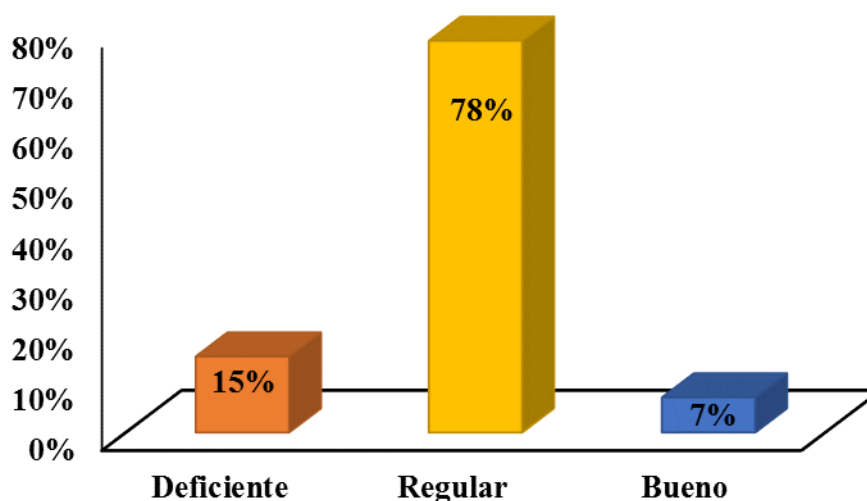


Figura 16. Elementos Tangibles

Se observa en la representación gráfica y en los datos tabulados 16, un 15% de los padres de familia pertenecientes al nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, considera como deficiente los elementos tangibles que se tiene en la institución, un considerable 78% considera como regular y solo un 7% lo considera como bueno. Teniendo dichos indicadores se puede recalcar que se tiene que mejorar los elementos tangibles que se tiene dentro de la institución, esto podría permitir una percepción más favorable por parte de los padres de familia hacia la institución educativa, lo que a su vez podría contribuir a la mejora de la calidad educativa para los estudiantes.

4.1.4. Tabla de contingencia de las variables y dimensiones

Tabla 17
Liderazgo Directivo vs. Calidad de Servicio

		CALIDAD DE SERVICIO				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
LIDERAZGO DIRECTIVO	Deficiente	Recuento	12	7	0	19
		% del total	14,0%	8,1%	0,0%	22,1%
	Regular	Recuento	9	50	0	59
		% del total	10,5%	58,1%	0,0%	68,6%
	Bueno	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	1,2%	8,1%	9,3%
Total	Recuento	21	58	7	86	
	% del total	24,4%	67,4%	8,1%	100,0%	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

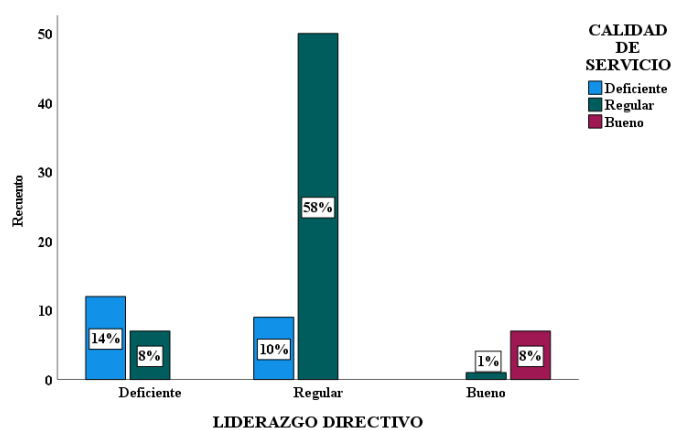


Figura 17. Liderazgo Directivo vs. Calidad de Servicio

Según los datos mostrados en la tabla y figura 17, el liderazgo directivo y la calidad de servicio representan un 12% de consideración deficiente para los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022. En contraste, un 58% de ellos lo percibe como regular y solo un 8% como bueno. Por tanto, es necesario mejorar estos indicadores para lograr una percepción más positiva de los padres hacia la institución educativa y así mejorar la calidad del aprendizaje de los estudiantes.

Tabla 18
Liderazgo Directivo vs. Fiabilidad

			FIABILIDAD			
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
LIDERAZGO DIRECTIVO	Deficiente	Recuento	16	3	0	19
		% del total	18,6%	3,5%	0,0%	22,1%
	Regular	Recuento	20	39	0	59
		% del total	23,3%	45,3%	0,0%	68,6%
	Bueno	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	1,2%	8,1%	9,3%
Total		Recuento	36	43	7	86
		% del total	41,9%	50,0%	8,1%	100,0%

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

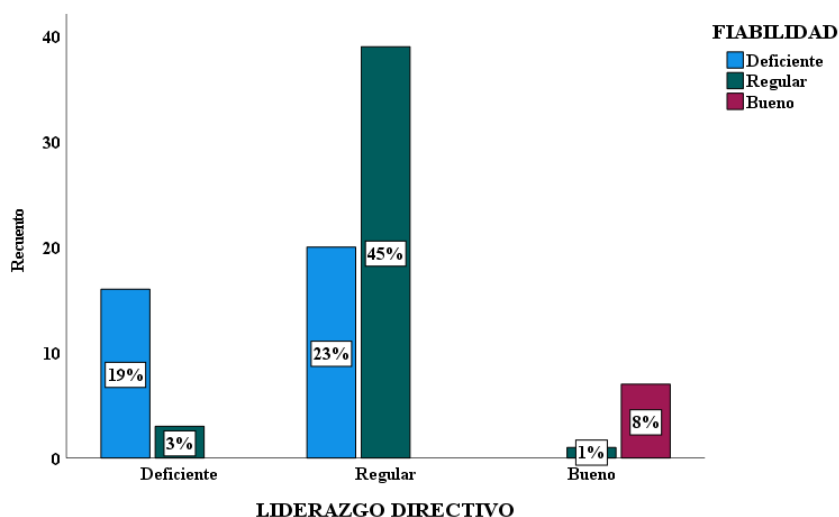


Figura 18. Liderazgo Directivo vs. Fiabilidad

Según los datos presentados en la tabla y figura 18, se observa que un 19% de los padres de familia del nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, muestran una opinión desfavorable o deficiente hacia el liderazgo directivo y la fiabilidad, mientras que un 45% lo considera como regular y solo un 8% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores, esto podría permitir una percepción más favorable por parte de los padres de familia hacia la institución educativa, lo que a su vez podría contribuir a la mejora de la calidad educativa para los estudiantes.

Tabla 19
Liderazgo Directivo vs. Capacidad de Respuesta

		CAPACIDAD DE RESPUESTA				Total
		Deficiente	Regular	Bueno		
LIDERAZGO DIRECTIVO	Deficiente	Recuento	6	0	13	19
		% del total	7,0%	0,0%	15,1%	22,1%
	Regular	Recuento	6	0	53	59
		% del total	7,0%	0,0%	61,6%	68,6%
	Bueno	Recuento	0	6	2	8
		% del total	0,0%	7,0%	2,3%	9,3%
Total	Recuento	12	6	68	86	
	% del total	14,0%	7,0%	79,1%	100,0%	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

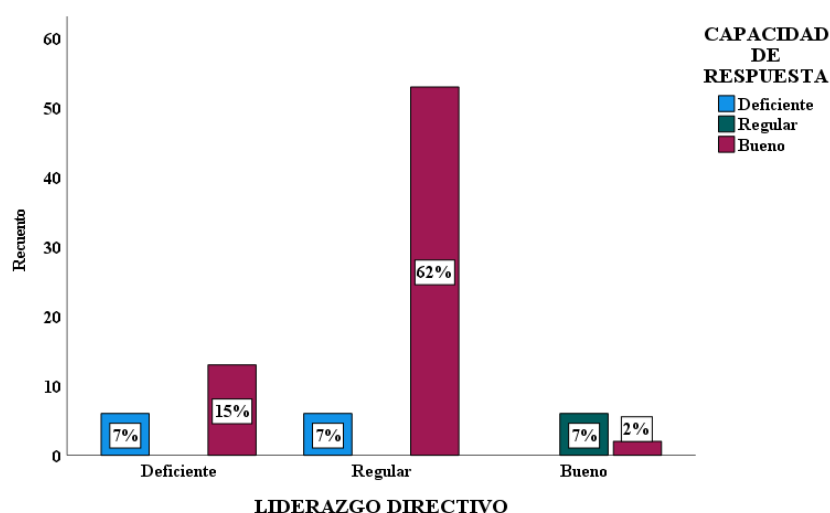


Figura 19. Liderazgo Directivo vs. Capacidad de Respuesta

Según se presenta en la tabla y la figura 19, el liderazgo directivo y la capacidad de respuesta reflejan un 7% de percepción negativa por parte de los padres de familia del nivel primario en la Institución Educativa Privada Ingeniería, sede Huacho 2022. Mientras que ningún porcentaje fue registrado como regular y solamente un 2% fue catalogado como bueno. Por ende, se requiere mejorar estos indicadores para obtener una opinión más favorable por parte de los padres de familia y así potenciar la calidad educativa de los estudiantes.

Tabla 20
Liderazgo Directivo vs. Seguridad

		SEGURIDAD				
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
LIDERAZGO DIRECTIVO	Deficiente	Recuento	7	12	0	19
		% del total	8,1%	14,0%	0,0%	22,1%
	Regular	Recuento	7	52	0	59
		% del total	8,1%	60,5%	0,0%	68,6%
	Bueno	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	1,2%	8,1%	9,3%
Total	Recuento	14	65	7	86	
	% del total	16,3%	75,6%	8,1%	100,0%	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

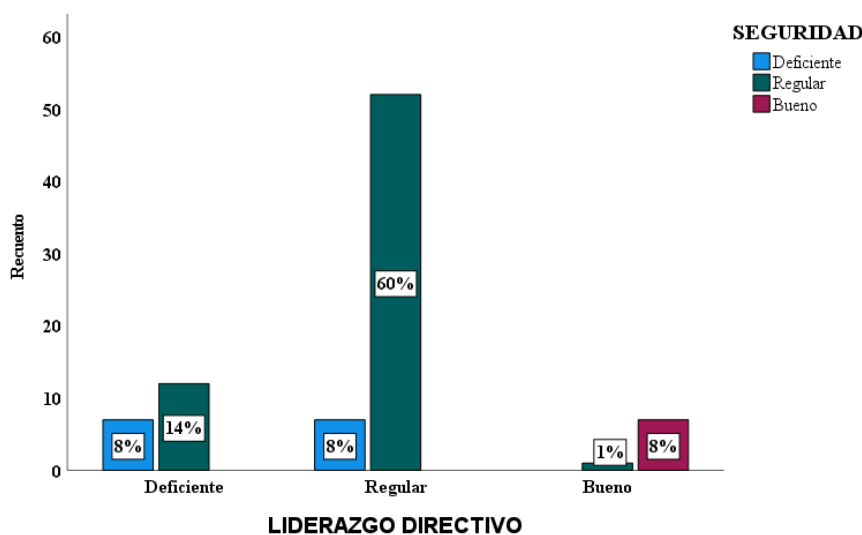


Figura 20. Liderazgo Directivo vs. Seguridad

Según se observa en la tabla y figura 20, el liderazgo directivo y la seguridad presentan un 8% de percepción negativa por parte de los padres de familia del nivel primario en la Institución Educativa Privada Ingeniería, sede Huacho 2022. En contraste, un 60% fue calificado como regular y solamente un 8% fue evaluado como bueno. Por ende, se hace necesario mejorar estos indicadores para obtener una apreciación más favorable por parte de los padres de familia y así potenciar la calidad educativa de los estudiantes.

Tabla 21
Liderazgo Directivo vs. Empatía

		EMPATÍA				
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
LIDERAZGO DIRECTIVO	Deficiente	Recuento	7	12	0	19
		% del total	8,1%	14,0%	0,0%	22,1%
	Regular	Recuento	7	52	0	59
		% del total	8,1%	60,5%	0,0%	68,6%
	Bueno	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0,0%	1,2%	8,1%	9,3%
Total	Recuento	14	65	7	86	
	% del total	16,3%	75,6%	8,1%	100,0%	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

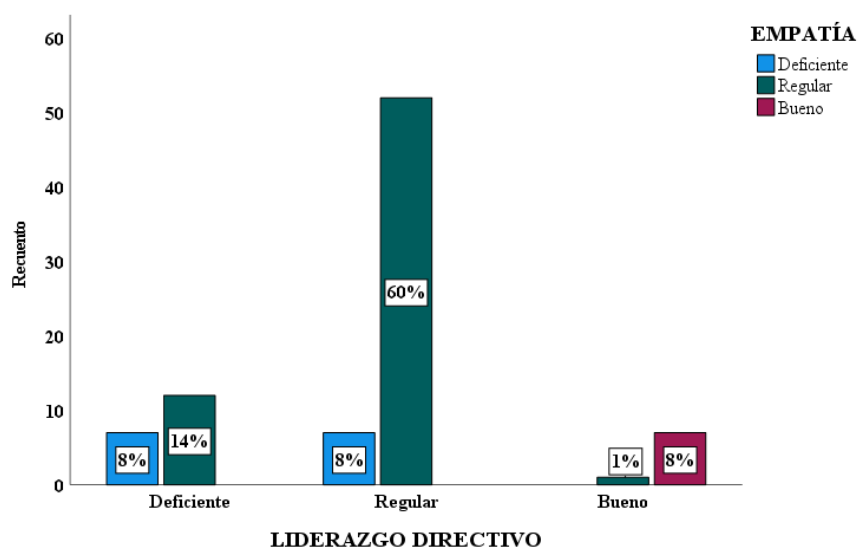


Figura 21. Liderazgo Directivo vs. Empatía

Según la tabla y figura 21, que el liderazgo directivo y la empatía tienen un 8% de consideración deficiente según los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, mientras que un 60% lo considera como regular y solo un 8% lo considera como bueno, por consiguiente, es imperativo mejorar estos aspectos para generar una perspectiva más favorable entre los padres de familia y así elevar la calidad educativa de los estudiantes

Tabla 22
Liderazgo Directivo vs. Elementos Tangibles

		ELEMENTOS TANGIBLES				
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
LIDERAZGO DIRECTIVO	Deficiente	Recuento	5	14	0	19
		% del total	5,8%	16,3%	0,0%	22,1%
	Regular	Recuento	8	51	0	59
		% del total	9,3%	59,3%	0,0%	68,6%
	Bueno	Recuento	0	2	6	8
		% del total	0,0%	2,3%	7,0%	9,3%
Total	Recuento	13	67	6	86	
	% del total	15,1%	77,9%	7,0%	100,0%	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

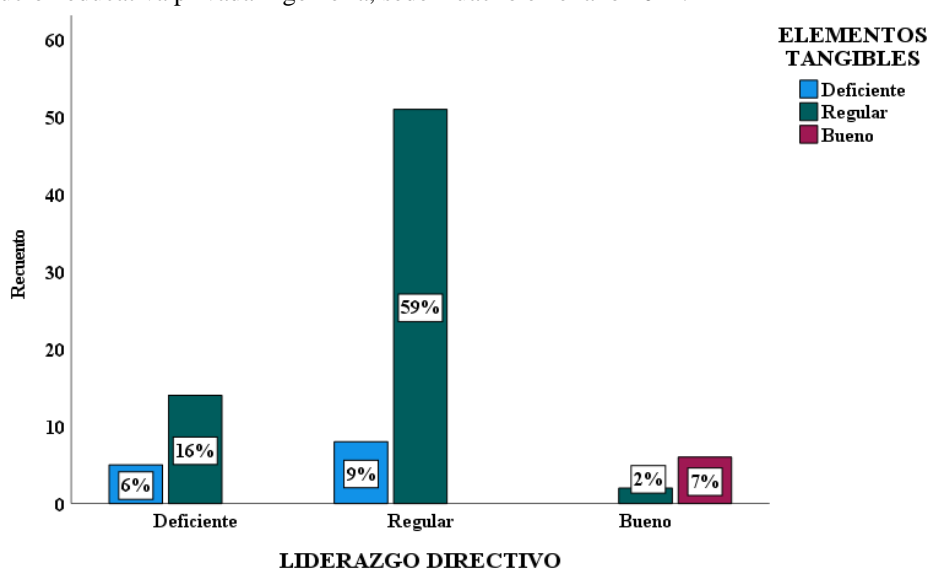


Figura 22. Liderazgo Directivo vs. Elementos Tangibles

Se visualiza en la tabla y figura 22, que el liderazgo directivo y los elementos tangibles tienen un 6% de consideración deficiente por los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022, mientras que un 60% lo considera como regular y solo un 7% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores con el propósito de obtener una visión

positiva por parte de los padres de familia respecto a la institución educativa y elevar la calidad educativa de los estudiantes.

Tabla 23
Calidad de Servicio vs. Capacidad de Planificación

		CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
CALIDAD DE SERVICIO	Deficiente	Recuento	9	12	0	21
		% del total	10,5%	14,0%	0,0%	24,4%
	Regular	Recuento	6	47	5	58
		% del total	7,0%	54,7%	5,8%	67,4%
	Bueno	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0,0%	1,2%	7,0%	8,1%
Total	Recuento	15	60	11	86	
	% del total	17,4%	69,8%	12,8%	100,0%	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

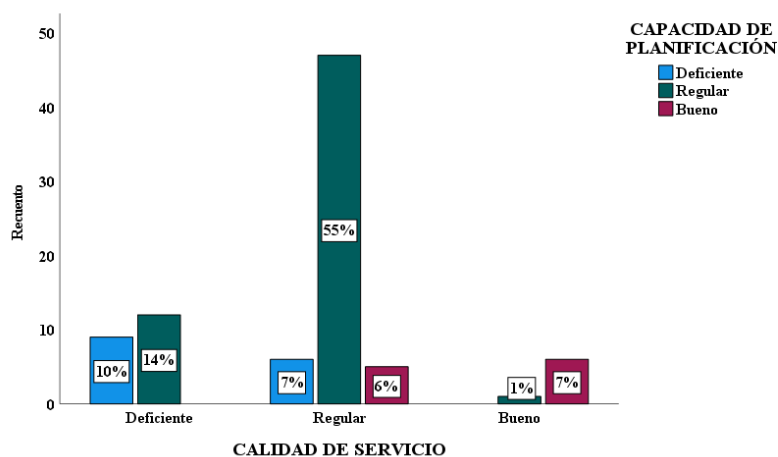


Figura 23. Calidad de Servicio vs. Capacidad de Planificación

De acuerdo con la tabla y figura 23, se percibe que la capacidad de planificación y la calidad de servicio presentan un 10% de insatisfacción entre los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022. Además, un 55% lo cataloga como aceptable y solo un 7% como excelente. Por tanto,

es esencial mejorar estos aspectos para alcanzar una percepción más favorable por parte de los padres de familia hacia la institución educativa y potenciar la calidad educativa de los estudiantes.

Tabla 24
Calidad de Servicio vs. Capacidad Técnica

		CAPACIDAD TÉCNICA				Total
		Deficiente	Regular	Bueno		
CALIDAD DE SERVICIO	Deficiente	Recuento	9	12	0	21
		% del total	10,5%	14,0%	0,0%	24,4%
	Regular	Recuento	14	43	1	58
		% del total	16,3%	50,0%	1,2%	67,4%
	Bueno	Recuento	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	8,1%	8,1%
Total	Recuento	23	55	8	86	
	% del total	26,7%	64,0%	9,3%	100,0%	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

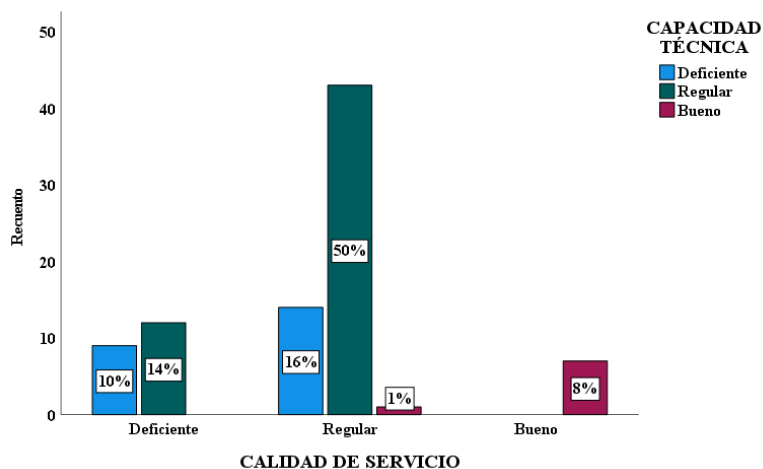


Figura 24. Calidad de Servicio vs. Capacidad Técnica

Según se observa en la tabla y figura 24, la capacidad técnica y la calidad de servicio presentan un 10% de insatisfacción entre los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022. Asimismo, un 50% lo califica como aceptable y únicamente un 8% como excelente. Por lo tanto,

es esencial mejorar estos aspectos para obtener una percepción más positiva por parte de los padres de familia hacia la institución educativa y así elevar la calidad educativa de los estudiantes.

Tabla 25
Calidad de Servicio vs. Capacidad Humana

		CAPACIDAD HUMANA				Total
		Deficiente	Regular	Bueno		
CALIDAD DE SERVICIO	Deficiente	Recuento	11	10	0	21
		% del total	12,8%	11,6%	0,0%	24,4%
	Regular	Recuento	10	44	4	58
		% del total	11,6%	51,2%	4,7%	67,4%
	Bueno	Recuento	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	8,1%	8,1%
Total	Recuento	21	54	11	86	
	% del total	24,4%	62,8%	12,8%	100,0%	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

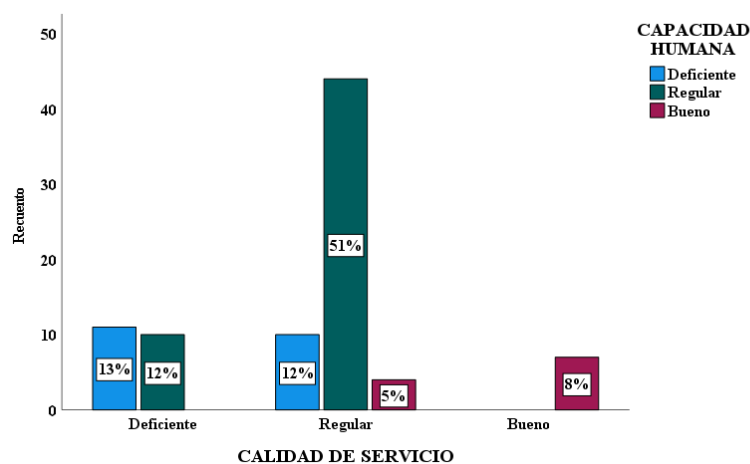


Figura 25. Calidad de Servicio vs. Capacidad Humana

Según la tabla y la figura 25, se evidencia que la calidad de servicio y la capacidad humana obtienen un 13% de evaluación deficiente por parte de los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022. Mientras que un 51% lo califica como regular y solo un 8% como excelente. Por lo tanto, es esencial mejorar estos indicadores para generar una mejor percepción entre

los padres de familia hacia la institución educativa, lo que podría contribuir a mejorar la calidad educativa de los estudiantes.

Tabla 26
Calidad de Servicio vs. Capacidad Conceptual

		CAPACIDAD CONCEPTUAL				Total
		Deficiente	Regular	Bueno		
CALIDAD DE SERVICIO	Deficiente	Recuento	8	13	0	21
		% del total	9,3%	15,1%	0,0%	24,4%
	Regular	Recuento	13	43	2	58
		% del total	15,1%	50,0%	2,3%	67,4%
	Bueno	Recuento	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	8,1%	8,1%
Total	Recuento	21	56	9	86	
	% del total	24,4%	65,1%	10,5%	100,0%	

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

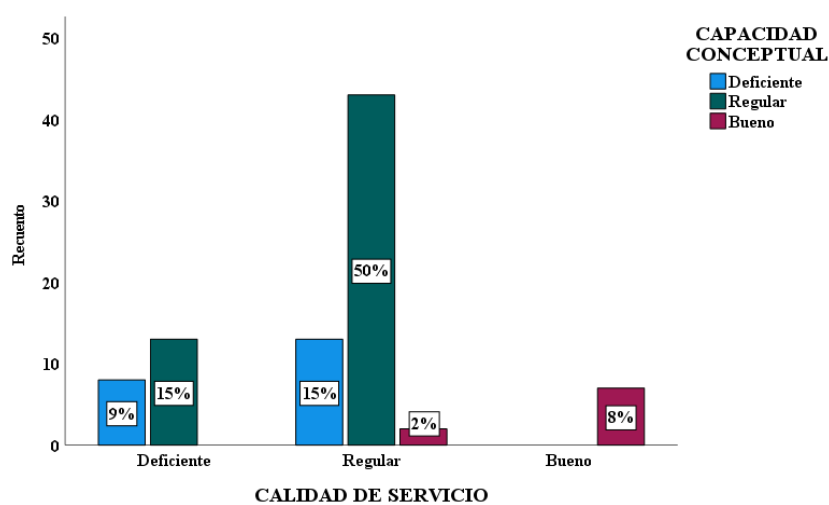


Figura 26. Calidad de Servicio vs. Capacidad Conceptual

Se observa en la tabla y la figura 26 que la calidad de servicio y la capacidad conceptual reciben un 9% de evaluación deficiente por parte de los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho 2022. Un 50% los califica como regulares y solo un 8% los considera excelentes. Por lo tanto, es crucial mejorar estos indicadores para generar una mejor percepción entre

los padres de familia hacia la institución educativa y, de esta manera, elevar la calidad educativa de los estudiantes.

4.2 Supuesto de normalidad

Tabla 27

Resultado de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
LIDERAZGO DIRECTIVO	,371	86	,000
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	,359	86	,000
CAPACIDAD TÉCNICA	,351	86	,000
CAPACIDAD HUMANA	,332	86	,000
CAPACIDAD CONCEPTUAL	,351	86	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,372	86	,000
FIABILIDAD	,287	86	,000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,478	86	,000
SEGURIDAD	,403	86	,000
EMPATÍA	,403	86	,000
ELEMENTOS TANGIBLES	,418	86	,000

Nota: Resultados recabados de la encuesta realizada a los padres de familia del nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería, sede Huacho en el año 2022.

APRECIACIÓN:

Se observa en la tabla 27 que, al tratarse de una población mayor a 50, se aplicará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Además, se identifica que entre las variables y dimensiones, los datos presentan un nivel de significancia ($p < 0.05$), lo que indica que no siguen

una distribución normal. Por este motivo, al tratarse de una distribución no paramétrica, se empleará la prueba de correlación de Spearman.

4.3 Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS GENERAL

H₀: El liderazgo directivo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada particular Ingeniería sede Huacho, 2022.

H₁: El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada particular Ingeniería sede Huacho, 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Aplicaremos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v28:

Tabla 28

Correlación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio

			LIDERAZGO DIRECTIVO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	LIDERAZGO DIRECTIVO	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

APRECIACIÓN:

En la tabla 28 se observa que el valor de significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel establecido (p-valor= 0,05). Esto conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa que indica una relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, calculado en 0.780, sugiere, según la escala de Bisquerra, una relación positiva y alta.

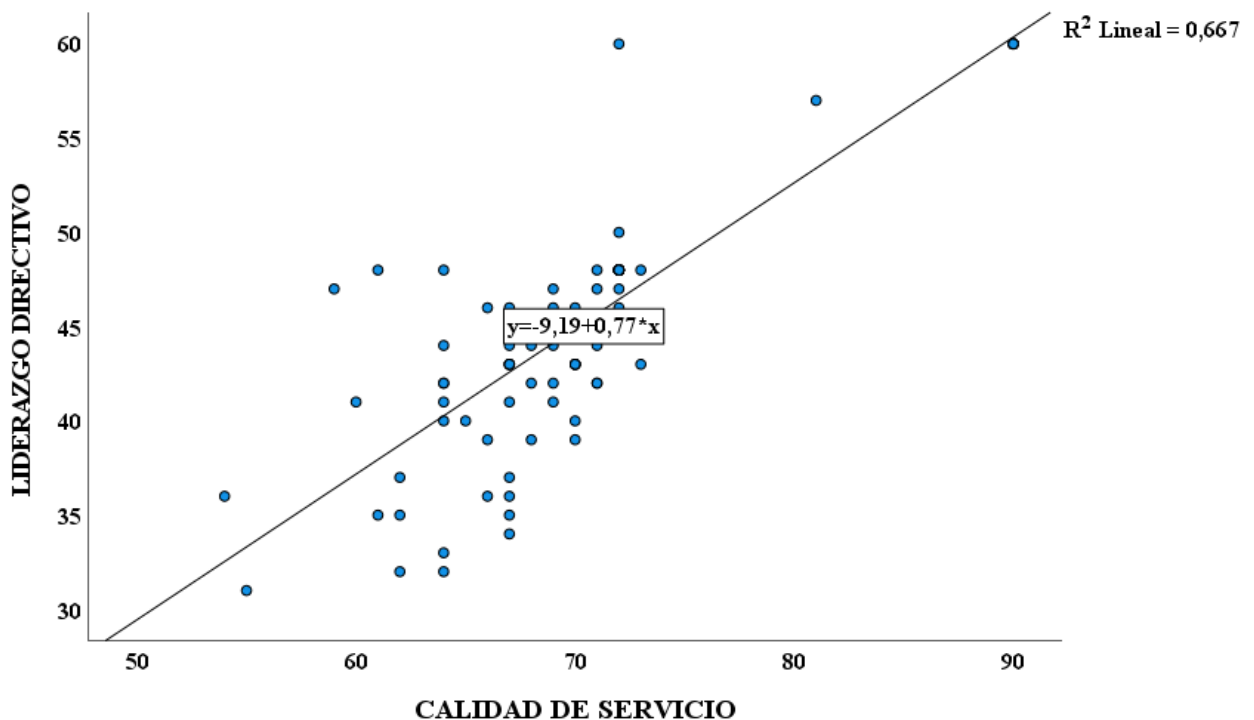


Figura 27. Correlación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio

En la figura 27, se puede notar que los puntos dispersos se acercan a una línea recta, lo que indica una fuerte correlación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°01

H₀: La capacidad de planificación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

H₁: La capacidad de planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°1

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v28:

Tabla 29

Correlación entre la capacidad de planificación y la calidad de servicio

		CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,586**
		N	86
CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,586**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	86

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

APRECIACIÓN:

En la tabla 29, se nota que la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa que sugiere una relación significativa entre la capacidad de

planificación y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.586, indicando una relación positiva y de magnitud moderada según la escala de Bisquerra.

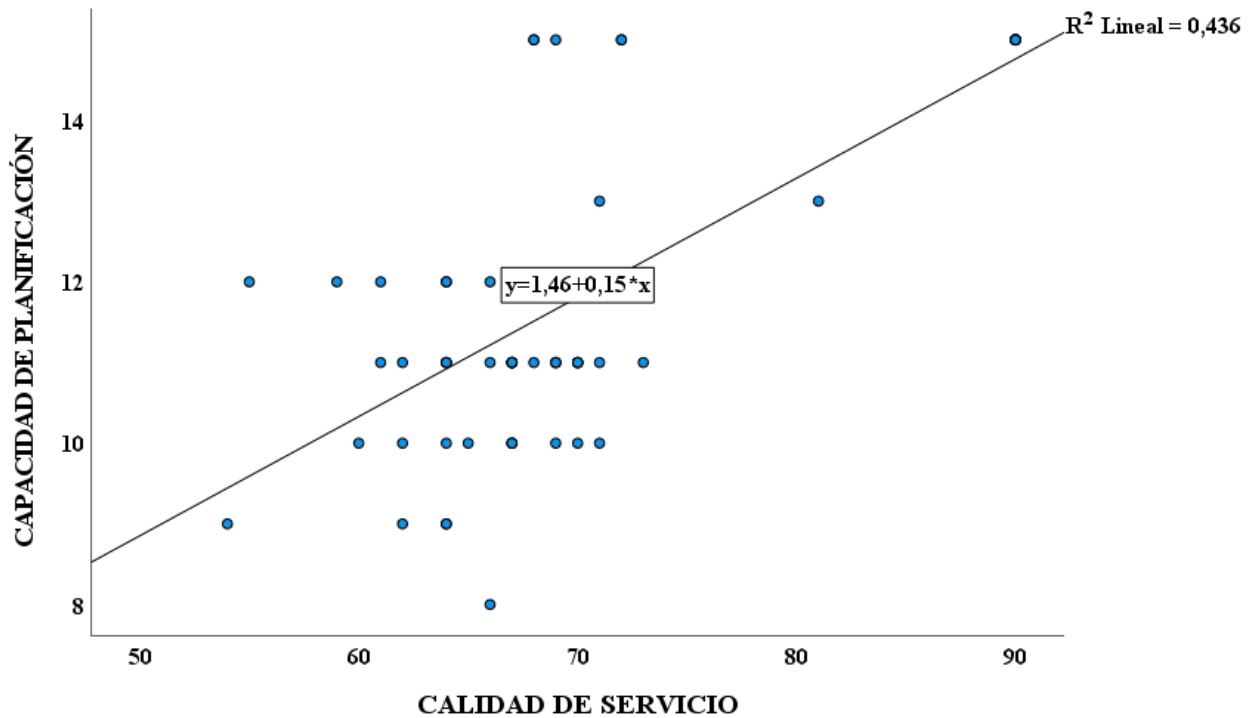


Figura 28. Correlación entre la capacidad de planificación y la calidad de servicio

En la figura 28, se aprecia que los puntos dispersos tienden a seguir una línea recta. Esto sugiere que hay una relación moderada positiva entre la capacidad de planificación y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°02

H₀: La capacidad técnica no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

H₁: La capacidad técnica se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°2

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v28:

Tabla 30

Correlación entre la capacidad técnica y la calidad de servicio

			CAPACIDAD TÉCNICA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CAPACIDAD TÉCNICA	Coefficiente de correlación	1,000	,616**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,616**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

APRECIACIÓN:

En la tabla 30, se observa que la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel establecido (p-valor= 0,05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa, indicando una relación significativa entre la capacidad técnica y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.616, lo que sugiere una relación alta y positiva según la escala de Bisquerra.

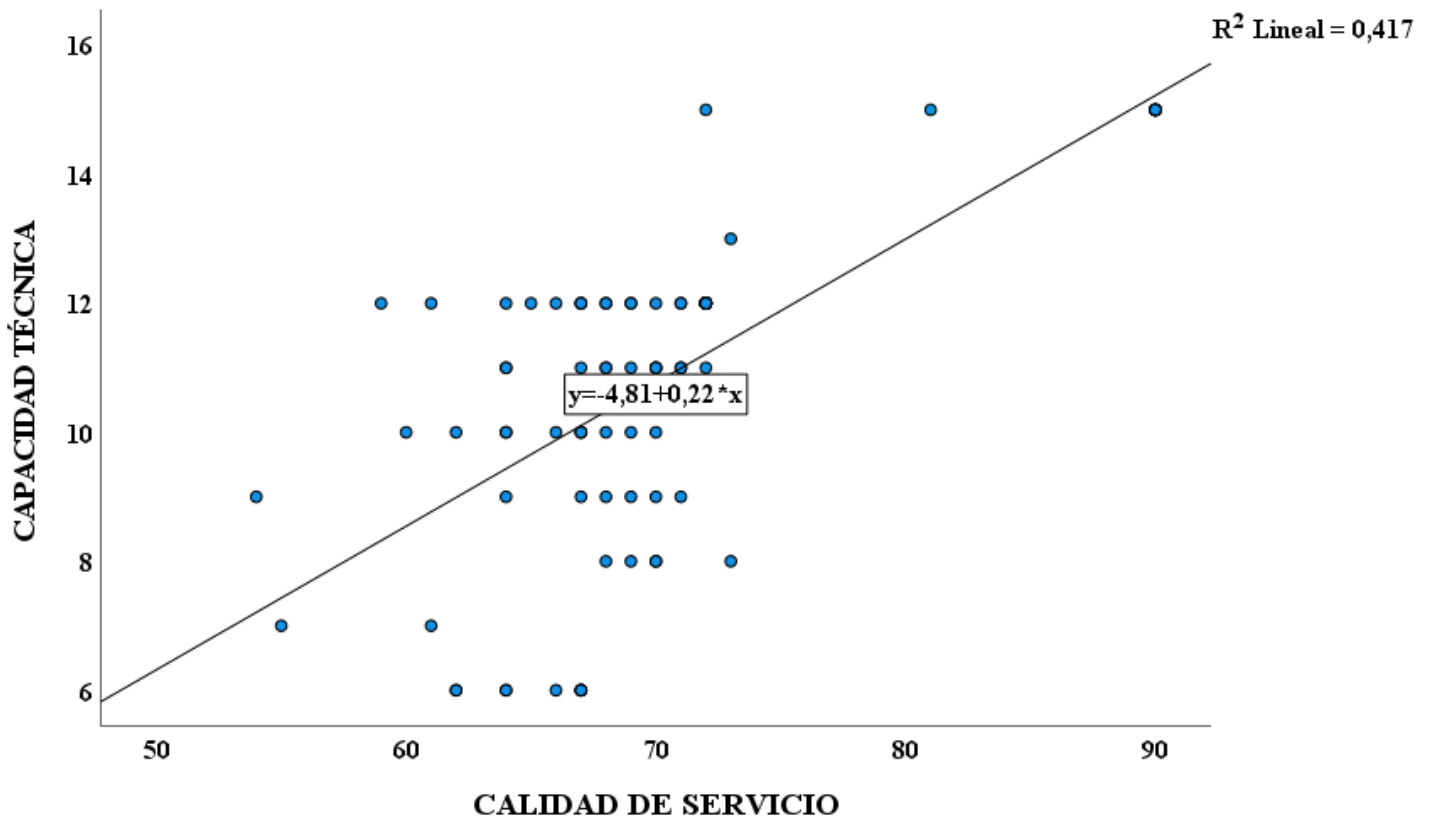


Figura 29. Correlación entre la capacidad técnica y la calidad de servicio

En la figura 29 se aprecia que los puntos de dispersión tienden a alinearse en una línea recta, lo que sugiere la presencia de una correlación moderadamente positiva entre la capacidad técnica y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°03

H₀: La capacidad humana no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

H₁: La capacidad humana se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°3

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v28:

Tabla 31

Correlación entre la capacidad humana y la calidad de servicio

			CAPACIDAD HUMANA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CAPACIDAD HUMANA	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,681**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		86	86	

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

APRECIACIÓN:

En la tabla 31 se evidencia que la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia establecido (p-valor= 0,05). Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que indica una relación significativa entre la capacidad humana y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada

Ingeniería sede Huacho, 2022. Además, la correlación de Rho de Spearman es de 0.681, lo que se interpreta como una relación positiva y alta según la escala de Bisquerra.

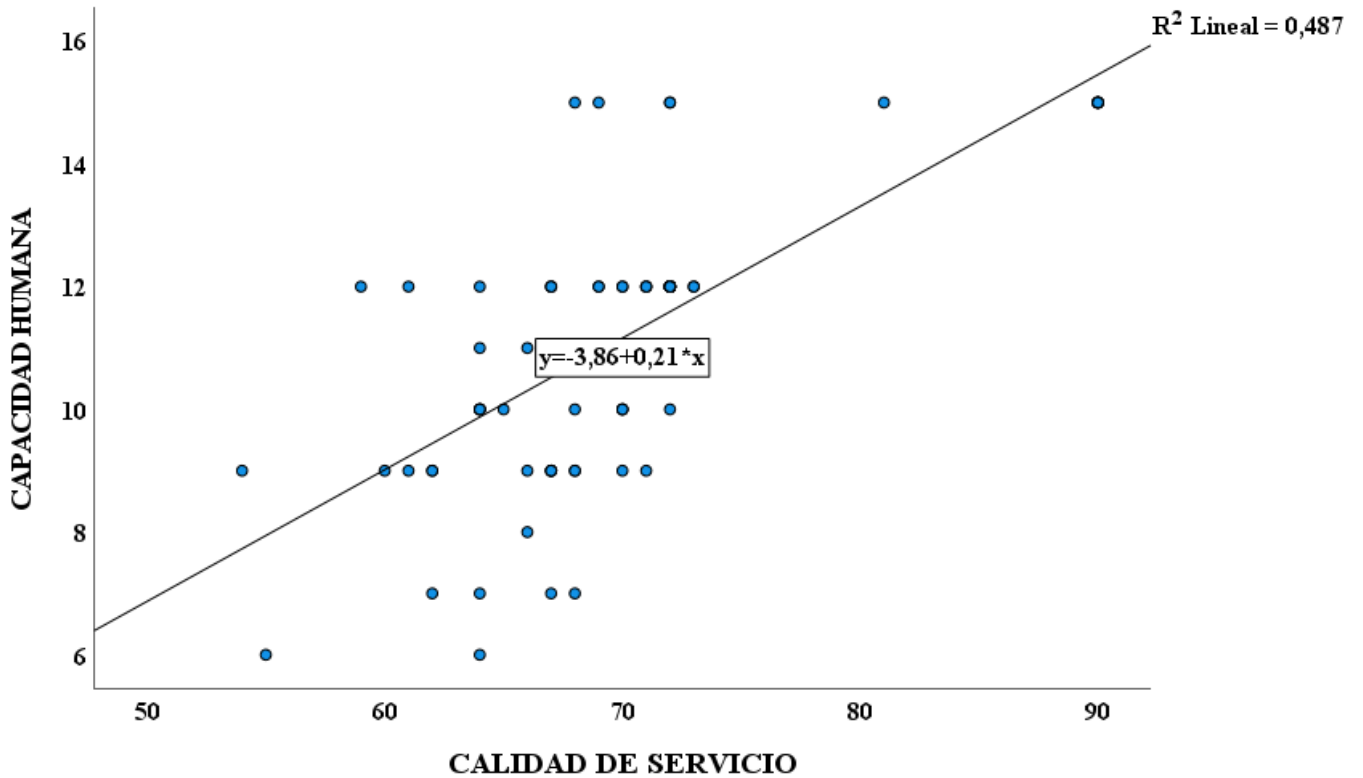


Figura 30. Correlación entre la capacidad humana y la calidad de servicio

En la Figura 30, se nota que los puntos de dispersión se acercan a la línea recta, lo que indica una correlación positiva alta entre la capacidad humana y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°04

H₀: La capacidad conceptual no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

H₁: La capacidad conceptual se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el nivel primario en la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°4

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 32

Correlación entre la capacidad conceptual y la calidad de servicio

			CAPACIDAD	CALIDAD DE
			CONCEPTUAL	SERVICIO
Rho de	CAPACIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
Spearman	CONCEPTUAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	CALIDAD DE	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

APRECIACIÓN:

Los resultados de la tabla 32 indican que la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia establecido (p-valor= 0,05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma que la capacidad conceptual guarda una relación significativa con la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución

educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022. Además, la correlación de Rho de Spearman es de 0.559, lo que, según la escala de Bisquerra, representa una relación positiva y moderada.

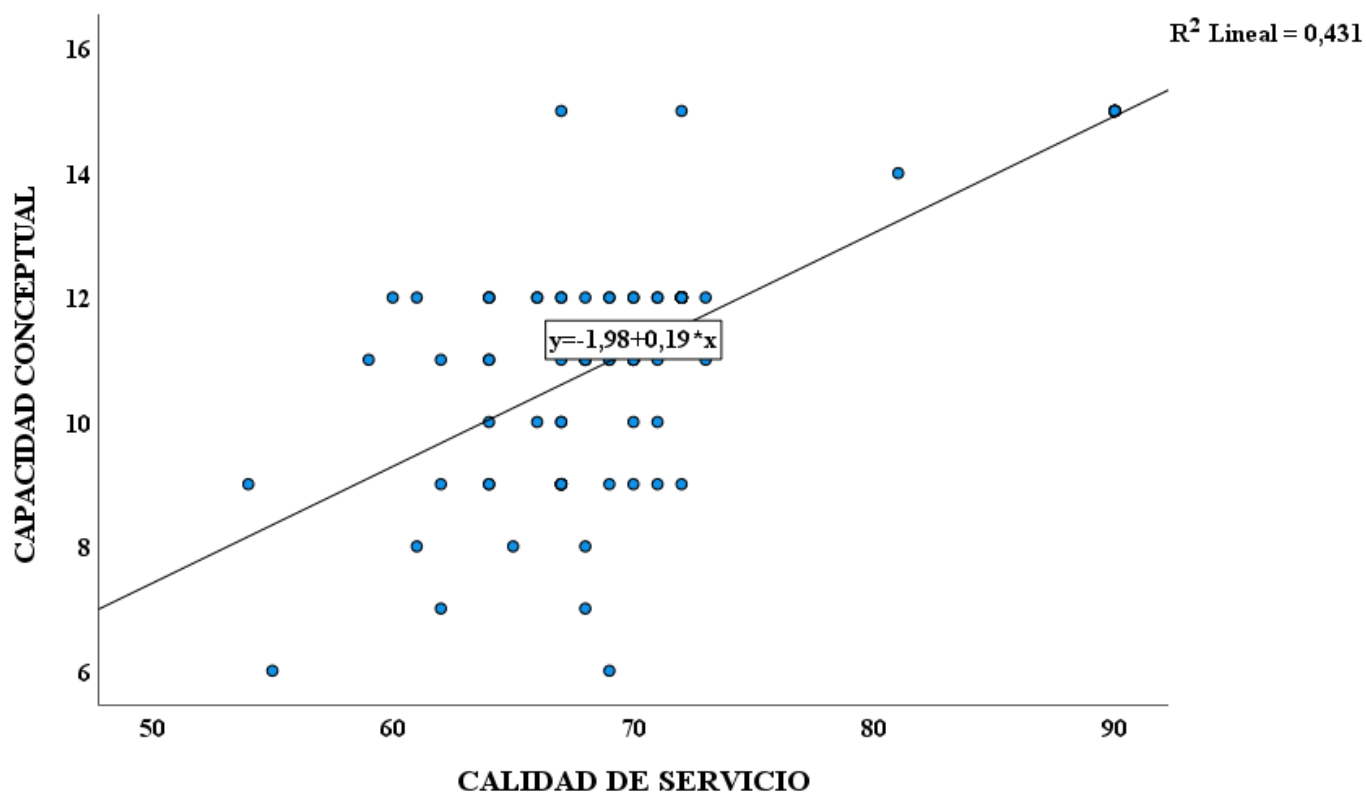


Figura 31. Correlación entre la capacidad conceptual y la calidad de servicio

Los resultados de la figura 31 revelan que los puntos de dispersión se están acercando a la línea recta, lo que sugiere la existencia de una relación positiva moderada entre la capacidad conceptual y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión

En este estudio, una vez completadas las pruebas estadísticas, se analizan los resultados en comparación con la base teórica y otras investigaciones relacionadas. Se reconocen las variables estudiadas y sus conexiones, destacando las coincidencias y discrepancias con investigaciones previas y fuentes teóricas referenciadas en este estudio. A continuación, presento las discusiones obtenidas.

- En esta investigación se ha evidenciado que el liderazgo directivo guarda una relación significativa con la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022, con una correlación de Rho de Spearman de 0.780. Según la escala de Bisquerra, esta relación se clasifica como positiva y alta. Este resultado guarda similitudes con los hallazgos presentados por Rojas (2021), respaldados por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. En su estudio sobre el "Liderazgo Directivo y la Calidad Educativa en la I.E. 7086 Los Precusores, Surco", concluyó que existe una relación directa y significativa entre el liderazgo directivo y la calidad educativa, mostrando una correlación positiva y alta.

- Del mismo modo, en el estudio titulado "Gestión Fundamentada en el Liderazgo del Directivo Docente en el Mejoramiento del Índice Sintético de Calidad Educativa (Isce) Caso: Institución Educativa Ciudad de Tunja", realizado por Alfaro (2020), se llega a la conclusión de que los directivos docentes tienen habilidades y competencias empoderadas necesarias para transformar la institución en entornos de reflexión y construcción. Esto se traduce en la dirección de acciones positivas en los procesos, aunque se advierte la necesidad de implementar un plan específico para ello.

- Mi investigación actual guarda ciertas similitudes con el estudio anterior, ya que establece una relación significativa entre la capacidad de planificación y la calidad de

servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022, evidenciando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.586, indicando una relación moderada y positiva.

- Chiavenato (1986) en su obra "Introducción a la Teoría General de la Administración" aborda la dimensión técnica como el conjunto de conocimientos, habilidades y competencias esenciales que un líder requiere para desempeñar su labor y cumplir con sus responsabilidades asignadas. Esto guarda semejanza con los resultados de esta investigación, donde se evidencia una relación significativa entre la capacidad técnica y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022. Asimismo, en este estudio se logró una correlación positiva y alta, medida mediante el coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de 0.616.

- Vinueza (2022), en su estudio titulado "Liderazgo directivo y calidad educativa desde la percepción docente en una Unidad Educativa Pública de Santo Domingo. Ecuador, 2022", encontró una relación muy sólida entre las variables analizadas. Estos resultados guardan paralelismo con los hallazgos de mi investigación, ya que se evidencia una asociación significativa entre la capacidad humana y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022. Asimismo, se obtuvo una correlación positiva y alta, medido a través del coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.681 según la escala de Bisquerra.

- En su estudio "Liderazgo pedagógico en el desarrollo de la gestión educativa en la Institución Educativa Luis Edgar Durán Ramírez de Paicol, Huila", Ninco (2021) resalta la importancia de las acciones de liderazgo, que abarcan la comprensión del contexto y el papel que desempeñan los actores involucrados en aspectos pedagógicos, comunitarios, de bienestar y administrativos. Coincidiendo con estos hallazgos, mi investigación muestra resultados similares, ya que se evidencia una relación significativa entre la capacidad

conceptual y la calidad de servicio en el nivel primario de la Institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, 2022. Además, se ha obtenido una correlación positiva y moderada, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.559 según la escala de Bisquerra.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La significancia estadística registrada (p -valor= 0,000) es significativamente menor que el nivel de relevancia establecido (p -valor= 0,05). Además, la correlación de Rho de Spearman arroja un coeficiente de 0.780, indicando una asociación positiva y alta según la escala de Bisquerra. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, confirmando la hipótesis alternativa que sugiere una conexión significativa y positiva entre las variables de liderazgo directivo y calidad de servicio en el colegio Ingeniería Huacho. Esto refleja un nivel regular de liderazgo en la institución, considerando la capacidad de planificación, técnica, humana y conceptual. A pesar de ello, se advierte la necesidad de mejorar aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles para alcanzar una perspectiva más positiva de los padres de familia hacia la institución educativa y así, mejorar la calidad educativa brindada a los estudiantes.
- La significancia estadística (p -valor= 0,000) es notablemente menor que el nivel de relevancia establecido (p -valor= 0,05). Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.586, indicando una relación positiva y moderada según la escala de Bisquerra. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa que sugiere una conexión significativa entre la planificación y la calidad de servicio en el colegio Ingeniería Huacho. Esto señala un nivel regular en la capacidad de planificación de la institución, considerando aspectos como la misión y visión estratégica, metas, planes, programas y procesos. Mejorar la percepción de los padres de familia podría influir positivamente en la calidad educativa ofrecida a los estudiantes.
- La significancia estadística (p -valor= 0,000) es considerablemente menor que el nivel de relevancia establecido (p -valor= 0,05). Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de

Spearman es 0.616, lo que indica una relación positiva y alta según la escala de Bisquerra. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa que sugiere una conexión significativa entre la capacidad técnica y la calidad de servicio en el colegio Ingeniería Huacho. Esto señala un nivel regular en la capacidad técnica de la institución, considerando aspectos como el conocimiento técnico, las habilidades para la toma de decisiones y para implementar cambios y mejoras. Mejorar la capacidad técnica puede influir en una percepción más positiva de los padres de familia hacia la institución educativa y en una mejora de la calidad educativa brindada a los estudiantes.

- La significancia estadística (p -valor= 0,000) es considerablemente menor que el nivel de relevancia establecido (p -valor= 0,05). Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.681, lo que indica una relación positiva y alta según la escala de Bisquerra. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa que plantea una relación significativa entre la capacidad humana y la calidad de servicio en el colegio Ingeniería Huacho. Esto señala un nivel regular en la capacidad humana de la institución, considerando aspectos como la capacidad para motivar y liderar equipos, habilidades para manejar conflictos y capacidad para crear relaciones interpersonales efectivas. Mejorar la capacidad humana puede influir positivamente en la percepción de calidad de servicio por parte de los padres de familia hacia la institución educativa.

La significancia estadística (p -valor= 0,000) es sustancialmente menor que el nivel de relevancia establecido (p -valor= 0,05). Igualmente, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.559, indicando una relación positiva y moderada según la escala de Bisquerra. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa que sugiere una relación significativa entre la capacidad conceptual y la calidad de servicio en el colegio Ingeniería Huacho. Esto refleja un nivel regular en la capacidad conceptual de la institución, considerando aspectos como la capacidad de análisis y síntesis,

habilidades para identificar tendencias y oportunidades, así como la capacidad para manejar la complejidad y la ambigüedad. Mejorar la capacidad conceptual podría influir positivamente en la percepción de calidad de servicio por parte de los padres de familia hacia la institución educativa.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda a los directivos del Consorcio Educativo Ingeniería sede Huacho, genere liderazgo institucional, poniendo en práctica los planes de integración orientados a realizar trabajos en equipo y compromiso institucional con la plana de docentes de la institución.
- Se recomienda a los directivos del Consorcio Educativo Ingeniería sede Huacho, establezca los objetivos que tengan relación con la misión y visión de la institución con el propósito de realizar actividades más concretas.
- Se recomienda a los directivos del Consorcio Educativo Ingeniería sede Huacho, implementar las nuevas tendencias más recientes en el ámbito educativo y tecnológico, de manera que pueda aplicar enfoques innovadores en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así fortalecerá la calidad de servicio de la institución y se asegurará una formación integral y de excelencia para los estudiantes.
- Se recomienda a los directivos del Consorcio Educativo Ingeniería sede Huacho, implementar la capacitación continua al personal docente y administrativo, esto permitirá a la institución educativa prosperar en un entorno educativo en constante cambio y mejorar la calidad de servicio ofrecida.

CAPITULO V. REFERENCIAS

7.1. Fuentes Documentales

- Alfaro, L. C. (2020). *“Gestión Fundamentada en el Liderazgo del Directivo Docente en el Mejoramiento del Índice Sintético de Calidad Educativa (Isce) Caso: Institución Educativa Ciudad de Tunja”*. Obtenido de repositorio.cuc.edu.co:
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6380/Gesti%C3%B3n%20fundamentada%20en%20el%20liderazgo%20del%20directivo%20docente%20en%20el%20mejoramiento%20del%20%C3%ADndice%20sint%C3%A9tico%20de%20calidad%20educativa%20%28ISCE%29%20caso.%20Instit>
- Gonzales, O. R. (2023). Relación del liderazgo directivo y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa Libertador Jose de San Martin, Oyon, 2021. Perú.
- Guerra, B. (2020). *“El liderazgo y su relación con la gestión directiva de los directivos docentes en la Institución Educativa Monserrate del municipio de la Plata, Huila”*. Obtenido de repositorio.umecit.edu.pa:
<https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/3592/Benjamin%20Guerra%20Diaz%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huasupoma, R. C. (2021). Liderazgo directivo en el desempeño docente en la facultad de educación de la Universidad Jose Faustino Sanchez Carrion-Huacho. Lima.
- Jara, E. J., & Sulla, R. A. (Diciembre de 2019). *“Liderazgo Directivo y Gestión Educativa en la I.E. Nuestra Señora Del Carmen De Huaral - 2019”* . Obtenido de repositorio.autonoma.edu.pe:
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1130/Jara%20Nar>

io%2C%20Ericka%20Janeth%3B%20Sulla%20Sanchez%2C%20Rosario%20Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ninco, G. E. (2021). *“Liderazgo pedagógico en el desarrollo de la gestión educativa en la Institución Educativa Luis Edgar Durán Ramírez de Paicol, Huila”* . Obtenido de repositorio.umecit.edu.pa:

<https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/3835/Gloria%20Eugenia%20Ninco%20Cortez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Olga, S. (2022). Liderazgo Directivo y la Gestión Integrada de Clientes Internos de la Financiera Confianza, Cajamarca 2021. Cajamarca, Perú.

Paternina, O. A. (2021). *“Liderazgo del director y su influencia en la calidad educativa de la Institución Educativa El Dorado”*. Obtenido de repositorio.umecit.edu.pa:

<https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/3591/Omar%20Alexi%20Paternina%20Berastegui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, J. B. (2018). *“Liderazgo Directivo y su influencia en la Gestión Educativa del I.E.S.T.P Catalina Buendía de Pecho, distrito de Ica, año 2017”*. Obtenido de repositorio.uap.edu.pe:

https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/6458/Liderazgo%20directivo_Influencia_Gesti%C3%B3n%20educativa_I.E.S.T.P%20Catalina%20Buend%C3%ADa%20de%20Pecho.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rea, N. (2020). Liderazgo directivo como elemento estratégico en la evaluación del desempeño de la I.E. emblemática Ventura Ccalamaqui, Barranca - 2018. Perú.

Reyes, L. E. (Junio de 2021). *“El Liderazgo Pedagógico del Directivo y su incidencia en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes del Nivel Primaria de la Institución Educativa Carlos Durand Hernández N° 20803 – Paita en el período Año 2019”*.

Obtenido de repositorio.unp.edu.pe:

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3003/CEGED-REY-SUN-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, M. R. (2021). *“Liderazgo Directivo y la Calidad Educativa que se Brinda en el Nivel Primaria de la I.E. 7086 Los Precursores, Surco en el año 2019”* . Obtenido de repositorio.une.edu.pe.:

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6002/Mariluz%20Rosario%20ROJAS%20RIVERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sáenz, L. d. (2018). *“Liderazgo pedagógico directivo y la calidad de la Gestión Educativa de la Institución Educativa N°89008, Chimbote, 2017”* . Obtenido de repositorio.usanpedro.edu.pe:

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10760/Tesis_57947.pdf?sequence=1

Vinueza, O. M. (2022). *“Liderazgo directivo y calidad educativa desde la percepción docente en una Unidad Educativa Pública de Santo Domingo. Ecuador, 2022”* . Obtenido de /repositorio.ucv.edu.pe:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93607/Vinueza_GOM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

7.2. Fuentes bibliográficas

Álvarez, J., Gallego, I., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Obtenido de España: Ideaspropias Editorial.

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica* (Vol. Sexta edición ampliada y corregida: Julio de 2012). Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, C.A.

Avolio, B. J. (2004). Cuestionario de liderazgo multifactorial. Mind Garden.

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.

Bass, B. &. (2008). Transformational leadership. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associate.

Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.

Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VSb4_cVukkcC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=on

Blanco, M. (2019). *Atención al cliente y calidad de servicio*. . Obtenido de Málaga, España: IC Editorial.

Bonifaz, C. (2012). Liderazgo empresarial. Mexico: Editorial Red del tercer milenio.

Cangana, A. P. (2019). Estilos de liderazgo directivo y su relacion con la gestion pedagogica de los docentes de la institucion educativa N°20424 San Miguel Angel Arcangel-Acos-Huaral. Perú.

Castro, A., & Martina, M. y. (2004). La evaluación de los estilos de liderazgo en población civil y militar Argentina. *Vol. XXII, 1, 70 - 83*. En Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Chiavenato, I. (1986). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill .

- Chiavenato, I. (2000). *Administración. Teoría, proceso y práctica*. . Bogota: Quebecor Impreandes.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chipana, A. F. (2019). Los efectos del liderazgo directivo sobre el desempeño de los funcionarios administrativos de la Universidad Mayor de San Andres. La Paz, Bolivia.
- Collao, O. (1997). "*Administración y gestión educativa: teoría y práctica para la toma de decisiones*". Lima - Peru: Asociación Gráfica Educativa.
- Cruz, & Moya. (2014). "*Análisis de la calidad del servicio y su incidencia en la fidelización de los clientes de las PYMES del Cantón Milagro 2013 – 2014*". Obtenido de Universidad Estatal de Milagro en Ecuador.
- Dulanto, C. (2016). Liderazgo directivo y desempeño docente en la Institución Educativa Juan Pascual Pringles de Peralvillo, Chancay 2016. Perú.
- Farré, J. M., & Lasheras, L. (2002). *El liderazgo en el deporte y la empresa*. España, España: La editorial Paidotribo.
- Freire & Miranda (2014). *El rol del director en la escuela el liderazgo pedagógico y su incidencia sobre el rendimiento académico*. Obtenido de Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE). Recuperado de: <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/AI17.pdf>
- Galvis, G. (2011). *Calidad de Gestión de Servicios*. Venezuela: Universidad Rafael Calidad de Gestion de Servicios. Venezuela: Universidad Rafael.
- Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid - España: La Muralla S. A.

- Guzman. (2013). *“La calidad de servicio y su influencia en la fidelización de los clientes del Hotel Titanic de la ciudad de Ambato”*.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de (Sexta ed.). Mexico: Printed.
- Hervis (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. Obtenido de Universidad Costa Rica. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/440/44055139021/html/>
- Lescano, L. (2014). *La disciplina del servicio. Cómo desarrollar una nueva cultura orientada al cliente y enfocada en la persona*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*.
- MINEDU (2014). *Marco del Buen Desempeño del Directivo..*
- Morales, R. (2015). El factor liderazgo. Lima, Perú: Ruta pedagógica editora S.A.C.
- Munch, L. (2011). Liderazgo y Direccion. Mexico: Trillas.
- Pineda, L. (2004). *Liderazgo directivo*. Mexico: Mc.Graw Hill.
- Pinto, A. (2012). *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Lima - Perú: Edit. Fondo de Desarrollo Editorial.
- Robbins. (2008). *Cinco tendencias de la Gestión Educativa*. Obtenido de La educación. Recuperado de: <http://www.xn--monografas-r8a.com/>
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración. Decimosegunda edición*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Salazar, M. (2006). El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden? Viña del Mar, Chile.
- Sorados, T. (2010). Tesis: Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Stracuzzi, S. P., & Pestana, F. M. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Escudero, C. & Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Obtenido de: Cap.1-Introducción a la investigación científica.pdf (utmachala.edu.ec)
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio. Colombia: Liderazgo 21*.
- Valle, A. (2009). *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Lima: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Villa, A. (2013). *Estilos y competencias de liderazgo en los equipos directivos*. Escuelas Católicas, 1 - 39.
- Vaillant (2015). Liderazgo escolar, evolución de políticas y prácticas y mejora de la calidad educativa. Recuperado de: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232403_spa
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

ANEXO



ANEXO 1: Universidad Nacional

José Faustino Sánchez Carrión

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ENCUESTA SOBRE LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE SERVICIO

Buen día. La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto al Liderazgo Directivo y Calidad de Servicio en el nivel primario en la institución educativa privada Ingeniería sede Huacho, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Genero.

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad

_____ años

3. Estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado
- e) Unión libre

4. Grado de estudios

- a) Secundaria incompleta
- b) Secundaria completa
- c) Técnico
- d) Estudiante universitario.
- e) Bachiller.

5. Indique el intervalo en que se encuentra sus ingresos mensuales actual:

- a) Menos de s/. 930.00
- b) s/. 931 a s/. 1700.00
- c) s/. 1701.00 a s/. 2550.00
- d) s/. 2551.00 a s/. 3400.00
- e) s/. 3401.00 a más.

II. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa "X"

1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

LIDERAZGO DIRECTIVO									
I. Capacidad de Planificación. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
1.	¿Considera que el director tiene una mentalidad moderna y visionaria dentro de la institución educativa?								
2.	¿Considera que el director logra los resultados pedagógicos y objetivos esperados en el desarrollo del año escolar?								
3.	¿Considera que el director y el personal administrativo, diseña planes y programas dentro de la malla curricular que aseguran el aprendizaje de los estudiantes?								
II. Capacidad Técnica. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
4.	¿Considera que la institución educativa está actualizada en cuanto a nuevas metodologías de enseñanza y tecnología educativa?								
5.	¿La institución educativa toma en cuenta las necesidades y expectativas de los padres de familia al tomar decisiones?								
6.	¿La institución educativa implementa cambios y mejoras basados en la información de los padres de familia?								
III. Capacidad Humana. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
7.	¿Considera que el director de la institución educativa motiva al personal docente para mejorar el desempeño de los alumnos?								
8.	¿Considera que el director de la institución educativa mantiene buenas relaciones con los padres de familia?								
9.	¿Considera que el director fomenta un ambiente respetuoso para todos los miembros de la comunidad educativa?								
IV. Capacidad Conceptual. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
10.	¿Considera que el director de la institución educativa escucha y comprende las necesidades y preocupaciones de la comunidad educativa?								
11.	¿Considera que el director de la institución educativa maneja situaciones complicadas de manera efectiva?								
12.	¿Considera que el director soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la institución educativa?								
CALIDAD DE SERVICIO									
V. Fiabilidad. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
13.	¿La institución educativa se muestra confiable en la calidad de enseñanza?								
14.	¿Los docentes de la institución educativa se preocupan por el rendimiento y el aprendizaje del alumno?								

15.	¿Considera que la educación que recibe su hijo (a) por parte de los docentes, es buena?					
16.	¿Considera que los docentes de la institución educativa cumplen con la programación curricular en la enseñanza de cada curso?					
17.	¿Considera que los docentes de la institución educativa se encuentran capacitados?					
VI. Capacidad de Respuesta. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
18.	¿Considera que los servicios de la institución educativa están disponibles y son accesibles para la comunidad educativa?					
19.	¿Considera que sus quejas son atendidas con prontitud?					
20.	¿Considera flexible los servicios de la institución educativa para adecuarse a las necesidades o solicitudes de los padres de familia?					
VII. Seguridad. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
21.	¿Considera que su hijo(a) se siente seguro al asistir a la institución educativa?					
22.	¿Considera que el personal de la institución educativa está suficientemente capacitado en temas de seguridad y protección?					
23.	¿Considera que la institución educativa protege adecuadamente la privacidad y confidencialidad de la información de sus estudiantes y padres de familia?					
24.	¿Considera que la institución educativa cuenta con señalización y los implementos necesarios ante cualquier desastre natural?					
VIII. Empatía. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
25.	¿Considera que el personal de la institución educativa se muestra dispuesto a brindar una atención y apoyo personalizado a usted y su hijo/a?					
26.	Cuando presenta una solicitud o queja ¿Se siente escuchado o atendido por el personal de la institución educativa?					
27.	¿Considera que el personal de la institución educativa se muestra comprensivo ante situaciones personales que puedan afectar a su hijo(a) en su desempeño escolar?					
IX. Elementos Tangibles. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
28.	¿Considera que las carpetas, sillas y equipamiento de la institución educativa se encuentran en buen estado?					
29.	¿Considera que las aulas de la institución educativa son adecuadas para los alumnos?					
30.	¿Considera adecuada el uniforme y apariencia del personal de la institución educativa?					

Muchas gracias por su participación ☺ ☺