UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CONCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA I.E.P. SOLLERTIA, PUCALLPA, UCAYALI, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Minerva Heydi Santos Luycho

PUCALLPA - PERÚ
2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CONCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA I.E.P. SOLLERTIA, PUCALLPA, UCAYALI, 2018

==========

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Minerva Heydi Santos Luycho

PUCALLPA – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las Nueve horas, del día 27 de Diciembre del 2019, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dra. Freysi Liliam Ling Villacorta ..... Presidente

Mg. Jhonn Robert Ruiz De la Cruz ..... Secretario

Mg. Geni Herme Tafur Flores ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en: Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación

Mención:.....

Don(ña) Minerma Heydi Santos Suycho

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada: "Relación entre Liderazgo Directivo y Calidad de Servicio en la Colaboración de los Padres de Familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018."

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de Dieciseis (16)

Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 9:30 horas del 27 de Diciembre del 2019.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°051-2020

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CONCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA I.E.P. SOLLERTIA, PUCALLPA, UCAYALI, 2018.

Cuyo autor (es)	:	**SANTOS LUYCHO, MINERVA HEYDI**
ESCUELA	:	POSGRADO
MAESTRÍA	:	EN EDUCACIÓN
MENCIÓN	:	EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
ASESOR	:	DRA. SORIA RAMIREZ, LLESICA

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 07%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SÍ Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 30/01/2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL
Dirección General de Producción Intelectual

DRA. DINA PARI QUISPE
Direc. Gral. Prod. Intel

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

Yo, MINERVA HEIDY SANTOS LUYCHO

Autor de la Tesis titulada:
" RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CONCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SOLLERTIA, PUCALLPA, UCAYALI, 2018 "

Sustentada en el año: 2019
Con la asesoria de: DRA. LLESICA SORIA RAMIREZ
En el Programa de: MAESTRIA
Mención: " EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN"

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: autorizo la publicación,

[X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

[X] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mis TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 24 / 02 / 2020

Email: minerva_16_heidy_03@hotmail.com

Firma: Heidy

Teléfono: 989853580

DNI: 46984444

DEDICATORIA

A Dios, por mantenerme con vida y salud y permitirme cumplir mis metas; a mis hijos Leonel y Ammy, que son lo más hermoso de mi existencia, mi motivación e inspiración de mi proyecto como profesional; a mis padres Nora y Oscar, por su eterno amor, comprensión y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional de Ucayali, por su preocupación en brindarnos una enseñanza de calidad que nos permita competir en el mundo globalizado de hoy.

- A los docentes quienes han compartido con nosotros sus experiencias.

- A la Dra. Llésica Soria Ramírez, por su preocupación y apoyo como docente y guía de la presente tesis.

- Un agradecimiento especial al Dr. Carlos Alberto López Marrufo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer qué relación existe entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la Institución Educativa Particular Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

El estudio fue de tipo explicativo, diseño correlacional, basado en el método inductivo-deductivo; con una población del 100% de padres de familia de la Institución Educativa Particular Sollertia, siendo de 344 unidades y la muestra estuvo conformada por el 30% de padres de familia, es decir, 103 unidades.

Los resultados mostraron que, existe relación significativa entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la Institución Educativa Particular Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

Palabras clave: liderazgo, directivo, calidad de servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to establish what relationship exists between managerial leadership and quality of service in the conception of the parents of the Private Educational Institution Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

The study was explanatory type, correlational design, based on the inductive-deductive method; with a population of 100% of parents of the Private Educational Institution Sollertia, being 344 units and the sample was made up of 30% of parents, that is, 103 units.

The results showed that there is a significant relationship between managerial leadership and quality of service in the conception of the parents of the Private Educational Institution Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

Keywords: leadership, manager, quality of service.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado *Relación entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018*, considera la situación que se vive en Perú, en lo referido a la gestión educativa, tanto en el ámbito estatal como en el privado.

En lo referido al problema de investigación, se describe a este, con base en fuentes que dan soporte a los análisis de la autora; en el marco metodológico, se ha considerado el tipo de investigación y el proceso de consecución de los resultados; en el marco teórico, se considera los estudios realizados acerca de las variables abordadas; luego, se presentan los resultados, las conclusiones y las recomendaciones, según los objetivos de la investigación.

La metodología seguida fue la deductiva, debido a la naturaleza cuantitativa del estudio; así mismo, siendo el diseño correlacional, se recolectó los datos de modo transeccional y se utilizó como instrumentos un cuestionario, ya validados y que pueden ser empleados en diferentes estudios en el ámbito nacional e internacional.

Los capítulos que estructuran esta investigación son:

Capítulo I: El problema de investigación, que corresponde a la descripción del estado de las variables, la teleología de la investigación, la delimitación y la justificación del estudio; Hipótesis y variables, que precisa qué es lo que se demostrará y cómo es que se ha precisado cada variable.

Capítulo II: Marco teórico, que considera los estudios realizados previamente sobre el tema, el desarrollo teórico del estudio y la definición de términos.

Capítulo III: Metodología de la investigación, que explica cómo se ha desarrollado la investigación.

Capítulo IV: Resultados, en el que se presenta el procesamiento de lo recolectado a través de los cuestionarios respectivos.

Capítulo V: Discusión de resultados, en la que se analiza y evalúa los resultados obtenidos a la luz de resultados precedentes y los enfoques

considerados en la investigación; las conclusiones y recomendaciones, que concretan el fruto de la investigación.

Finalmente, la mayor limitación ha sido el hecho de tener que recabar información en el más breve plazo, debido a las modalidades de trabajo, puesto que en muchos casos el contrato es, máximo, de tres meses, siendo un problema para la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA ..... **vi**
AGRADECIMIENTO ..... **vii**
RESUMEN ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
INTRODUCCIÓN ..... **x**
CAPÍTULO I **16**
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN **16**
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 19
1.2.1. Problema general 19
1.2.2. Problemas específicos 19
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 20
1.3.1. Objetivo general 20
1.3.2. Objetivos específicos 20
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS 20
1.4.1. Hipótesis general 20
1.4.2. Hipótesis específicas 21
1.5. VARIABLES 21
1.6. Justificación E Importancia 22
1.7. VIABILIDAD 22
1.8. limitaciones 23
CAPÍTULO II **24**
MARCO TEÓRICO **24**
2.1. ANTECEDENTES 24
2.2. BASES TEÓRICAS 27
2.2.1. Liderazgo directivo 27
2.2.2. Calidad de servicio 29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES 30
2.4. BASES EPISTÉMICAS 31
CAPÍTULO III **37**
MARCO METODOLÓGICO **37**
3. 37
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 37
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 37

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....37
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 38
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS 38
CAPÍTULO IV 39
RESULTADOS 39
CAPÍTULO V 65
DISCUSIÓN DE RESULTADOS 65
CONCLUSIONES.....68
SUGERENCIAS.....70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 71
ANEXOS.....74
ANEXO 1 75
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....75
ANEXO 2 78
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....78
ANEXO 3 80
CONSTANCIA DE HABER APLICADO EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ..... **39**
Distribución de frecuencias: Liderazgo directivo 39
Tabla 2 ..... **40**
Distribución de frecuencias: Establecimiento de metas y expectativas 40
Tabla 3 ..... **41**
Distribución de frecuencias: Obtención y asignación de recursos de manera estratégica 41
Tabla 4 ..... **42**
Distribución de frecuencias: Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo 42
Tabla 5 ..... **43**
Distribución de frecuencias: Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado 43
Tabla 6 ..... **44**
Distribución de frecuencias: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo 44
Tabla 7 ..... **45**
Distribución de frecuencias: Calidad de servicio 45
Tabla 8 ..... **46**
Distribución de frecuencias: Elementos tangibles 46
Tabla 9 ..... **47**
Distribución de frecuencias: Confiabilidad 47
Tabla 10 ..... **48**
Distribución de frecuencias: Capacidad de respuesta 48
Tabla 11 ..... **49**
Distribución de frecuencias: Seguridad 49
Tabla 12 ..... **50**
Distribución de frecuencias: Empatía 50
Tabla 13 ..... **51**
Relación: Liderazgo directivo*Calidad de servicio 51
Tabla 14 ..... **52**
Relación: Establecimiento de metas y expectativas*Calidad de servicio 52
Tabla 15 ..... **53**
Relación: Obtención y asignación de recursos de manera estratégica*Calidad de servicio 53
Tabla 16 ..... **54**
Relación: Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo*Calidad de servicio 54
Tabla 17 ..... **55**
Relación: Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado*Calidad de servicio 55
Tabla 18 ..... **56**
Relación: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo*Calidad de servicio 56
Tabla 19 ..... **57**
Pruebas de normalidad 57
Tabla 20 ..... **57**
Correlaciones: Hipótesis general 57

Tabla 21 58
Pruebas de normalidad 58
Tabla 22 59
Correlaciones: Hipótesis general 59
Tabla 23 59
Pruebas de normalidad 59
Tabla 24 60
Correlaciones: Hipótesis general 60
Tabla 25 61
Pruebas de normalidad 61
Tabla 26 61
Correlaciones: Hipótesis general 61
Tabla 27 62
Pruebas de normalidad 62
Tabla 28 62
Correlaciones: Hipótesis general 62
Tabla 30 63
Correlaciones: Hipótesis general 63

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El liderazgo en las instituciones educativas pasa hoy por una situación muy compleja, más aún cuando los resultados de las evaluaciones del rendimiento académico de los escolares a través de las pruebas de la evaluación censal de estudiantes denotan un bajo nivel, que, aunque con una ligera alza, aún nos sitúa en un bajo nivel.

Se atribuye esta realidad a los docentes y a los directivos, quienes se contactan de manera directa con el hecho educativo, por ello es que se atribuye el problema a los miembros de la institución educativa.

En Bolivia, donde se ha impulsado una reforma educativa en la que la educación sea esencialmente bilingüe, existen deficiencias que llevan a ignorar esta realidad, pues históricamente se ha desarrollado una formación monolingüe y homogeneizante, sin considerar que la naturaleza pluricultural y multilingüista de este país amerita la existencia de una gestión directiva que involucre capacidades lideravas, a la par que interculturales (Arratia, s/f.).

En diferentes países de América Latina existen deficiencias de liderazgo educativo, los que pasan por las esferas más altas de los sistemas. “La evidencia disponible y levantada por esta investigación sobre los estudios acerca de los directores de escuela y el liderazgo directivo da cuenta de una situación que va desde una alarmante y clara insuficiencia en países como Ecuador o Perú, en los cuales no es posible reseñar ejemplos en esta materia, a un escenario más bien limitado en Colombia, República Dominicana o Argentina, donde existen estudios puntuales en el tema, y, finalmente, a la presencia de esfuerzos un tanto más significativos en Brasil, México y Chile.” (pp. 16, 17).

Considerando estrictamente los principales problemas y desafíos para mejorar la gestión educativa, para que los recursos invertidos tengan un uso más eficiente y mayor impacto en logros y aprendizajes educacionales. Así, en cuanto a la calidad de la educación “que la mayoría de los niños recibe en América Latina es deficiente. Es

particularmente el caso de las escuelas públicas que reúnen a la mayoría de los estudiantes de primaria y secundaria y virtualmente todos los sectores pobres. El énfasis puesto en la expansión ha significado reducir la atención en los procesos y los resultados del aprendizaje. Fondos que pudieron haber sido gastados en laboratorios, textos o capacitación de los docentes se han dedicado, en cambio, a salas de clases, administradores y al pago de profesores". (Puryear, s/f: p. 5).

Muchos centros educativos que, de forma intencional, cuidan su responsabilidad social pero no saben comunicarlo y, además, la mala transmisión puede ir debilitando este rasgo en la vida del centro. No obstante, estas buenas prácticas no son la razón que urge la sistematización de la comunicación institucional en las instituciones educativas, sino que, precisamente, la exigencia procede de las malas prácticas que no alcanzan la repercusión educativa deseada o incluso puede llegar a ser contraproducente en algún caso. Al no asumir esta responsabilidad, permiten o alimentan comportamientos negativos que deterioran la convivencia y provocan tendencias sociales de egocentrismo, incivismo o corrupción (ISO, 2010).

Gadea (2014) afirma que la educación en el nuestro país pasa por una severa crisis que se refleja en la calidad del proceso educativo, el cual se ha visto seriamente afectado en los últimos años. El status profesional, social y económico del docente se ha deteriorado progresivamente, perdiendo de esta manera el reconocimiento de su liderazgo en propuestas de cambios sociales y en la forma como adquiere, construye y reconstruye el conocimiento.

Añade que el problema fundamental del sistema educativo es la calidad. Siendo el profesor uno de los elementos más importantes en la tarea educativa, cualquier esfuerzo por mejorar la calidad educativa de nuestro país debe basarse en la gestión pedagógica del director y su relación con el buen desempeño docente. Conocer lo que piensa, siente y hace el profesor en su actividad profesional.

Entonces, un buen directivo debe reunir una serie de características para poder realizar un trabajo adecuado y acorde con la proyección deseada en la institución que dirige y es quien ejerce liderazgo pedagógico y responsabilidad por los aprendizajes de los estudiantes y la

calidad de los procesos pedagógicos. Existe una organización escolar en la que participan distintos actores educativos (directivos, docentes, estudiantes, padres y madres de familia y líderes comunitarios), que funciona democráticamente y que centra su accionar en los aprendizajes.

En cuanto a la calidad de servicio, según Cerezo (1997), existen diferentes factores que se superficializan en la deficiente gestión administrativa y en la calidad del servicio, y todo impacta en el usuario, como falta de consideración, falta de calor y de hospitalidad en los establecimientos y la falta de profesionalidad de quienes interactúan con el público. De estos datos se extrae como conclusión que la inexistencia de un buen servicio conlleva la insatisfacción de casi la mitad de los consumidores, esto junto con la presión de la competencia y la posición cada día más exigente de los consumidores lleva como una salida a la apuesta firme por la calidad.

En Costa Rica, existe un Viceministerio de gestión administrativa, pero aun así los problemas son evidentes. Mena (citado por *CRHoy*, jueves 15 de octubre del 2015) refiere que problemas de gestión en los pagos a los funcionarios del Ministerio de Educación Pública, dificultad para procesar la información de nombramientos de lecciones a docentes, infraestructura en condiciones deplorables, falta de coordinación para corregir órdenes sanitarias y distribución inadecuada de insumos a los centros educativos son solo parte de las deficiencias que encontró, Rocío Solís, durante su gestión como viceministra administrativa del MEP. Incluso en este país aspiran a una reforma administrativa en lo aplicativo, informatizando sus procesos, tal como se expresa en la misma fuente.

Bermúdez y Núñez (2009) precisan que las instituciones públicas o entidades autónomas de los gobiernos; nacionales, regionales y locales deben adaptarse a los cambios sociales, políticos e institucionales producidos, que a su vez tienen un gran impacto en la forma en que se relacionan y articulan el estado, la sociedad y la economía, este es un problema esencial; el presupuesto y las políticas aplicadas dentro de las instituciones públicas podrían generar ciertas limitaciones en materia de asignación de recursos, contratación de personal, utilización de fondos y otros factores que inciden considerablemente en la realización de la gestión pública.

El Movimiento Manuela Ramos (2011) considera importante que las entidades públicas que atienden casos de violencia contra la mujer y otros proveedores de servicios para estos casos reconozcan que en general para las mujeres, dar la cara no es nada fácil. La desinformación, la vergüenza, y la ausencia o ineficiencia de las respuestas institucionales son algunos de los múltiples obstáculos que perpetúan la violencia que forma parte de su vida cotidiana y de su vida familiar, como para, además sufrir la atención deficiente de sus casos. Cada día en los servicios públicos con atención a las mujeres, se tiene la oportunidad de convertir las normas, protocolos de atención y recursos institucionales en una oportunidad de que las mujeres ejerzan sus derechos con libertad y dignidad, en particular el derecho a vivir una vida sin violencia.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la dimensión establecimiento de metas y expectativas y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo general

- Establecer qué relación existe entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Precisar qué relación existe entre la dimensión establecimiento de metas y expectativas y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.
- Determinar qué relación existe entre la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.
- Especificar qué relación existe entre la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.
- Determinar qué relación existe entre la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.
- Precisar qué relación existe entre la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión establecimiento de metas y expectativas y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

1.5. VARIABLES

Variable 1 o predictora:

Liderazgo directivo.

Dimensiones:

- Establecimiento de metas y expectativas
- Obtención y asignación de recursos de manera estratégica
- Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo
- Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado
- Asegurar un entorno ordenado y de apoyo

Variable 2 constante:

Calidad de servicio.

Dimensiones:

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

1.6. Justificación E Importancia

Ante la problemática planteada en la descripción del problema de esta investigación, se torna importante la realización de un estudio que permita determinar en qué medida existe una coherencia entre el liderazgo como cualidad esencial del directivo y la calidad de servicio que se brinda en la institución educativa donde se realizará el estudio.

En este sentido, el presente estudio se justifica porque constituye un antecedente a considerar cuando se implementen políticas que establezcan un vínculo o articulación apropiado entre lo que una entidad educativa debe brindar como imagen del directivo –liderazgo- y el servicio que debe otorgar a los alumnos y padres de familia

Así mismo, permite contribuir con la literatura existente sobre el tema de estudio en lo metodológico, pues se podrá desarrollar estudios que describan y expliquen la relación entre el liderazgo directivo, la calidad del servicio que se brinda en una institución educativa y otras variables comprometidas con ésta, beneficiando de este modo a docentes e investigadores y a quienes podrán incluir esta investigación como antecedente según los resultados y conclusiones a las que se lleguen.

Además, nos permite contar con un aporte diagnóstico de cada uno de los aspectos a estudiarse, lo que significa que incluso estudios experimentales se podrán realizar tomando como base esta investigación. Por tanto, este trabajo pretende impulsar influencias positivas para mejorar y lograr el conocimiento de una situación –la que se plantea en este proyecto de tesis- enmarcado en los parámetros de una investigación seria y pertinente.

1.7. VIABILIDAD

El estudio fue viable porque se contó con acceso a la sede de investigación; además, se tuvo la bibliografía adecuada y acceso a

internet. Se contó también, con los recursos económicos para el desarrollo del Proyecto.

1.8. limitaciones

La única limitación fue la posible renuencia de algunos padres de familia de la muestra a participar de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Escamilla, S. (2006) en su estudio *El director escolar,* Universidad Autónoma de Barcelona, España, concluye que al estudiar el director escolar y sus necesidades de formación para un desempeño profesional óptimo en el campo de la educación básica se usan procedimientos cuantitativos y cualitativos, de una población de 4467 directores de escuelas públicas y privadas se procedió a calcular la muestra representativa de 310 sujetos usando la técnica del muestreo aleatorio sistemático. Sus resultados evidencian que la mayoría de los directivos no recibieron formación específica para sus funciones y a partir de ellos se propone un cuadro de necesidades y un perfil del director donde el elemento liderazgo es uno de los factores esenciales.

Calla, G. (2008) en su tesis *El estilo de liderazgo de los directivos y su relación con el desempeño docente en la Región del Callao*. Lima, Universidad Nacional de Educación, concluyó que el programa de maestría de la Universidad Nacional de Educación en convenio con el Gobierno Regional del Callao sustentó una tesis sobre estilos de liderazgo de los directivos y su relación con el desempeño profesional docente en el Callao en la que se obtienen conclusiones contrarias. Aplicando la metodología cuantitativa en un estudio no experimental de corte transversal y con un diseño descriptivo correlacional obtuvo como resultado la determinación de un alto grado de correlación entre el desempeño de los profesores y el estilo de liderazgo ejercido por los directores. La muestra por estratos analizada estuvo compuesta por 295 docentes y 392 alumnos de 15 establecimientos escolares del Callao. El instrumento sobre el desempeño docente tuvo como sujetos informantes a los estudiantes mientras que el cuestionario sobre liderazgo se aplicó a los profesores. Asimismo, expresa que los directores de esta región presentan un estilo de liderazgo preponderantemente autoritario y anárquico.

Castillo, V. (2010). En su estudio *Relación del liderazgo de la directora y el desempeño laboral de las docentes de la I.E.I. Nº 87 Callao*

2009. Lima, Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como resultado la no existencia de relación entre el estilo de liderazgo de la directora y el desempeño medio de las docentes.

Zárate, D. (2011), en su tesis *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima*, concluyó que existe una alta relación; pues el 95% de los docentes están de acuerdo con el liderazgo directivo que presenta en las dimensiones gestión pedagógica, institucional y administrativa; el desempeño docente con las dimensiones profesional, personal y social según los alumnos resulta alto.

López, A. (2012) en su tesis *La calidad de los procesos de comunicación en el aula de Educación Física: un estudio sobre calidad del discurso docente en profesorado de la Comunidad de Madrid*, llego a la conclusión que en cuanto a la calidad educacional “los resultados que se recogen en esta primera parte pertenecen al análisis comparativo del discurso docente de todo el profesorado participante, análisis que hemos efectuado a partir de la observación sistemática de las sesiones de enseñanza deportiva y el posterior estudio de las transcripciones de los discursos. Para poder efectuar este análisis comparativo fue necesario realizar, en primer lugar, un estudio individual del discurso de cada profesora o profesor participante; además, los datos que hemos obtenido del análisis de las transcripciones y de los comentarios recogidos, han sido tratados tanto en sentido absoluto como relativo, ya que en muchas ocasiones el análisis que se produce en sentido absoluto desvirtúa la realidad del discurso del profesorado que sí lo realiza. Lo que queremos decir es que, en muchas ocasiones, los docentes que intervienen en una fase de la tarea son minoritarios. Por ejemplo, en la fase de evaluación, si analizáramos el discurso con datos absolutos, el análisis del discurso del profesorado que sí interviene en esta fase estaría totalmente distorsionado y para finalizar, establece relación existente entre la percepción que el profesorado tiene sobre determinados aspectos de su discurso docente y la realidad de dicho discurso plasmada en las grabaciones audiovisuales de las sesiones de enseñanza deportiva y establece relación existente entre la percepción que el alumnado tiene sobre determinados aspectos del discurso docente y la realidad de dicho

discurso plasmada en las grabaciones audiovisuales de las sesiones de enseñanza deportiva."

Cananahuay y Pezo (2013), en su tesis *Gestión educativa y comportamiento organizacional en la Institución Educativa "Oswaldo Lima Ruiz" de Manantay,* Trujillo, Universidad César Vallejo, concluyen que la relación existente entre la gestión educativa y el comportamiento organizacional es significativa lo que refiere que existe una dependencia del comportamiento organizacional con respecto de la gestión educativa, es decir que en la medida que la gestión educativa sea óptima, también lo será el comportamiento organizacional, requiriendo esta última variable un desempeño docente efectivo.

Barrial y Paredes (2014), en su investigación titulada *Relación entre liderazgo de los directores y gestión educativa en las instituciones: Las Malvinas, Monte de los Olivos y Curimaná del distrito de Curimaná-2011,* Universidad César Vallejo, Trujillo, concluyen que la relación ente el liderazgo de los directores y su gestión educativa es débil, salvo en el nivel de relaciones con sus docentes, en el que se manifiesta la relación positiva muy fuerte, infiriéndose que el estilo de liderazgo que predomina es el permisivo, pues con los demás aspectos: innovación, uso de instrumentos de gestión y estructuración de ambientes favorables para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje, no existe relación alguna.

Calixto (2014), en su tesis *Estilos de liderazgo y gestión educativa de los directores de las instituciones educativas del distrito de Yarinacocha, Ucayali, 2013*, Universidad César Vallejo, concluye que entre los estilos de liderazgo y la gestión educativa de los directores en las instituciones educativas del distrito de Yarinacocha, sí existe relación directa y significativa; además, el estilo de liderazgo más frecuente y predominante es el demagógico; así mismo, entre los estilos de liderazgo y la gestión administrativa, la gestión pedagógica, la gestión institucional y la gestión comunitaria de los directores en estas instituciones educativas existe relación directa y significativa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Liderazgo directivo

- **Definición**

Hellriegel y Slocum (2004) lo definen como “proceso de desarrollar ideas y una visión, viviendo según los valores que apoyan esas ideas y esa visión, influyendo en otros para que las incorporen en su propia conducta y tomando decisiones difíciles sobre los recursos humanos y otros aspectos”.

García (2006) se identifica con la definición propuesta por Hersey, Blanchard y Johnson citando que liderazgo “es el proceso de influir en las actividades de un individuo o grupo en los esfuerzos por alcanzar una meta en cierta situación”.

Para Jones y George (2006) el liderazgo es “el proceso por el cual una persona ejerce influencia sobre la gente e inspira, motiva y dirige sus actividades para ayudar a alcanzar los objetivos del grupo o de la organización” (p. 495). Luego, el liderazgo, fenómeno social que aparece en los grupos sociales y en las instituciones, se constituye en una influencia interpersonal ejercida en una situación dada, dirigida a través del proceso de comunicación humana para la consecución de uno o más objetivos específicos.

Goberna (2001) señala que “las condiciones para que se dé el liderazgo efectivo necesitan de la alianza de dos características importantes: el poder y la autoridad”. Como las organizaciones se hallan constituidas por individuos que laboran juntos, interactúan en distintas actividades y en diferentes niveles, algunas de estas personas ocupan posiciones en los diversos estamentos administrativos para dirigir el trabajo de los demás, convirtiéndose así en responsables de la actividad conjunta del grupo, lo cual implica liderazgo.

Chiavenato (2002) expresa que el liderazgo es un proceso clave en toda organización y ha sido una preocupación constante tanto de las organizaciones que lo necesitan como de teóricos e investigadores. Los líderes causan profundo impacto en la vida de las personas y las organizaciones. Por estas razones, la complejidad del asunto ha conducido a plantear infinidad de teorías y a intentar explicar qué es el

liderazgo. La conclusión es que todavía no existe un enfoque amplio y universalmente aceptado al respecto (p. 571).

Robbins y Coulter (2010) aseveran que:

"líder es alguien que puede influir en los demás y que posee autoridad gerencial. Liderazgo es lo que hacen los líderes. Es un proceso de guiar a un grupo e influir en él para que alcance sus metas". Un director o un gerente debieran ser líderes, pero el liderazgo no debe confundirse con la dirección o la gerencia. […] El Ministerio de Educación (2013) define el liderazgo pedagógico como la influencia que ejercen los miembros de una organización, guiados por los directivos y diversos grupos de interés, para avanzar hacia la identificación y el logro de los objetivos y la visión de la institución educativa." (p. 14)

Además, Murillo (citado por el Ministerio de Educación, 2013) señala que: "el liderazgo pedagógico, en lugar de una dimensión transaccional, conlleva una labor "transformadora" pues no se limita a trabajar en las condiciones existentes y con las metas dadas, sino que va alterando aquellas condiciones del centro y del aula para que mejoren la educación ofrecida y las prácticas docentes en el aula" (ídem).

- **Dimensiones**

Bolívar (citado por el Ministerio de Educación, 2013: ibídem) sostiene que las dimensiones del liderazgo directivo son establecimiento de metas y expectativas, obtención y asignación de recursos de manera estratégica, planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo, promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y asegurar un entorno ordenado y de apoyo:

Establecimiento de metas y expectativas: "Incluye establecer metas importantes y medibles del aprendizaje, comunicarlas de manera clara a las partes, e involucrar al personal en el proceso de manera que se consiga claridad y consenso acerca de las metas."

Obtención y asignación de recursos de manera estratégica: "Significa situar como meta prioritaria los recursos: personas, medios y tiempo. Claridad acerca de los recursos que no se están obteniendo, enfoque

coherente y conjunto del mejoramiento escolar, capacidades críticas para obtener recursos.”

Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo: “Es la implicación directa en el apoyo y evaluación de la enseñanza mediante las visitas regulares a las aulas, proporcionando formativos y sumativos feedback a los profesores. Poner el foco en la calidad de la enseñanza, en particular, en el aprendizaje. Coherencia y alineación entre clases, cursos y diferentes escuelas.”

Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado: “Es el liderazgo que no sólo promueve, sino que participa directamente con el profesorado en el desarrollo profesional formal e informal. Mayor experticia en liderazgo implica mayor influencia.”

Asegurar un entorno ordenado y de apoyo: “Es proteger el tiempo para la enseñanza y el aprendizaje al reducir presiones externas e interrupciones; brindando un entorno ordenado dentro y fuera del aula. Relaciones de confianza y normas que apoyan el compromiso.”

2.2.2. Calidad de servicio

- **Definición**

Ishikawa (1986) refiere que calidad de servicio es cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos. La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes. La calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), creadores del SERVQUAL -estándares para un servicio de calidad-, definen la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

Calidad de servicio es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o aptitud de uso (Juran, 2004).

- **Dimensiones**

Las dimensiones de la calidad del servicio, según SERVQUAL, son elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:

Elementos Tangibles:

La apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación.

Confiabilidad:

La aptitud para entregar el servicio prometido de forma segura, confiable y precisa.

Capacidad de respuesta:

La predisposición y rapidez para ayudar a sus usuarios.

Seguridad:

El conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad.

Empatía:

El cuidado y atención individual que se le proporciona a los usuarios.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- Asegurar un entorno ordenado y de apoyo: Proteger el tiempo para la enseñanza y el aprendizaje al reducir presiones externas e interrupciones.
- Gestión estratégica de recursos: Situar como meta prioritaria los recursos: personas, medios y tiempo.
- Liderazgo: Cualidad de la persona para dirigir una institución aprovechando y valorando las cualidades de los recursos humanos de su entorno y con fines de desarrollo.
- Metas y expectativas: Establecer metas importantes y medibles del aprendizaje, comunicarlas de manera clara a las partes, e involucrar al personal.
- Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo: Compromiso con el apoyo y evaluación de la enseñanza mediante las visitas regulares a las aulas, proporcionando formativos y sumativos feedback a los profesores.
- Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado: Trabajo común con el profesorado en el desarrollo profesional formal e informal.

- Relación: Trato o unión que hay entre dos o más personas o entidades. Correspondencia o conexión que hay entre dos o más cosas.
- Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona. Utilidad o función que desempeña una cosa.
- Usuario: Que tiene el derecho de usar de una cosa ajena con unas limitaciones determinadas.

2.4. BASES EPISTÉMICAS

- **Sobre liderazgo directivo**

Enfoque de competencias

Cervantes, M. (s/f) refiere que un sistema educativo competente cumple con la finalidad de incrementar la eficacia y eficiencia en los sistemas que lo estructuran, hoy en día la educación básica requieren un incremento significativo centrándose en el cambio de adentro hacia afuera, es por ello que los directores escolares representan un papel crucial en el cambio de mejoras continuas, ya que el ascenso a un puesto directivo, no solamente es un paso hacia adelante en la carrera académica de un profesor, sino también es una sensación de logro personal pero sobre todo, un compromiso con la institución a la cual va a dirigir.

Añade que indiscutiblemente en este proceso de mejoramiento educativo, el papel del director es fundamental; hoy a él se le exige una función muy diferente de la que usualmente desarrollaba en décadas pasadas. El director debe ser un guía para el equipo de docentes y alumnos de la institución que administra viéndose reflejadas sus acciones en la comunidad escolar, de tal forma que se requiere un tipo de directivo basado en el conocimiento y desarrollo de competencias, con actualización permanente que conlleve a su ejercicio dejando a un lado la edad, rango, emociones y tradiciones personales.

Refiere que actualmente, el concepto de competencia ha cobrado especial relevancia en los últimos años en el contexto de la gestión. Se habla de evaluación de competencias, gestión por competencias, desarrollo de competencias, etc., pero no es fácil encontrar una definición unívoca de tal concepto, aunque abundan en la bibliografía especializada diferentes listados. Lo que sí resulta evidente es que está emergiendo una

nueva sensibilidad hacia la evaluación de ciertos componentes de la excelencia directiva que van más allá de las habilidades técnicas objetivas. Todo lo anterior se toma en cuenta dentro de un conjunto concreto de competencias –las directivas–, considerando aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función de director.

Precisa, además, que los directores podrán operar las competencias para lograr trascender de un liderazgo por posición a en un Liderazgo Escolar Transformacional en cada una de sus instituciones, sumado al trabajo propio de su función como, revisar en cada uno de los profesores su desempeño, el acompañamiento de la planificación mediante la utilización del Plan y Programa (correspondiente a su materia), conocer junto con todo el personal académico las Reformas Educativas, promover la actualización permanente de los docentes que integran la institución, estar pendiente de los resultados académicos mediante la evaluación de pruebas estandarizadas como PISA y Enlace, es decir, estar atentos de todos los factores asociados con los que se cuenta para obtener un mejor logro educativo.

Asevera que, a medida que el directivo asciende en la organización, las exigencias de tiempo y responsabilidad revelan nuevas carencias y limitaciones directivas. Generalmente la mayoría de los profesores en servicio al ser promovidos a puestos directivos, carecen de una formación en las áreas de administración, finanzas, relaciones y calidad. Esto es debido principalmente a que sólo se han dedicado a la docencia. De ahí que pueda necesitar una ayuda específica para evaluarse a sí mismo como directivo y desarrollar las habilidades que necesita para dirigir eficazmente su organización.

Precisa que, para el ámbito educativo se entiende por “competencias al conjunto de conocimientos, de habilidades y de actitudes que se aplican en el desempeño de una profesión”. De tal forma que es conveniente resaltar que el desempeño de competencias necesariamente conlleva a contar con conocimiento, habilidades y actitudes.

Conocimiento, que “se refiere al saber, esto es, a un cierto dominio en cuanto al entendimiento y comprensión del conocimiento propio de un campo, científicamente validado e históricamente acumulado.”

Habilidades, que se refiere “al saber hacer, es decir, a un cierto dominio en cuanto a la puesta en marcha y desarrollo de determinadas destrezas cognitivas y/o motrices, que permiten decidir a quien las emplea qué es lo que se requiere en un momento dado y cómo hay que llevarlo a cabo.”

Actitudes, que hace referencia “al saber estar, incluso al saber ser y que, por supuesto incluye también todo eso del saber sentir, en definitiva, a un cierto dominio en lo que concierne a las relaciones interpersonales, a la inserción social conforme a ciertos principios éticos y, también, al equilibrio emocional.”

- **Enfoque transformacional**

Bass (1985) sostiene que operacionalmente el liderazgo transformacional es el grado de atribución en que tanto profesores como directivos, perciben la presencia de las siguientes dimensiones de actuación directiva en sus directores:

Carisma personalizante (influencia idealizada): “Grado de percepción sobre la capacidad del líder (director) de evocar una visión, de lograr confianza y credibilidad, como también de transmitir entusiasmo y respeto, permitiendo una gestión correcta y un liderazgo trascendente.”

Consideración individual (influencia personalizada): “Grado de percepción sobre la capacidad del líder (director) para prestar atención personalizada a sus colaboradores. Se manifiesta en conductas de apoyo y trato personal, así como en el reconocimiento de los logros de los trabajadores docentes.”

Estimulación Intelectual: “Grado de percepción sobre la capacidad del líder (director) para favorecer enfoques nuevos, creativos y racionales en la dinámica de la problemática de la gestión educativa, esta dimensión permite un real provecho de recursos.”

Inspiración: “Grado de percepción sobre la capacidad de líder (director) para promover la implicación en el devenir de la institución o centro, manifestándose en conductas optimistas y de identidad con su centro de labores.”

Tolerancia psicológica: “Grado de percepción sobre la capacidad del líder (director) para usar el sentido del humor como estrategia para

afrontar momentos duros y difíciles en la interacción educativa, es decir, evitar el avasallamiento de la situación.”

- **Enfoque situacional**

Chiavenato (1999) refiere que son “un conjunto de enfoques que buscan explicar el liderazgo dentro de un contexto amplio. Parten del principio de existen varios estilos de liderazgo, según la situación. Cada situación requiere un estilo de liderazgo para lograr eficacia entre los subordinados. Las teorías situacionales son atractivas para el gerente porque permite adecuar el estilo de liderazgo a toda situación.”

Considera que “el verdadero líder es capaz de adaptarse a todo tipo de personas y condiciones. Así, los elementos de los estilos de liderazgo, según este enfoque, son tres: el líder, el grupo y la situación. La variable situación adquiere gran importancia en la determinación de quién será el líder y qué deberá poner en práctica.”

Se destaca que “el reconocimiento del líder depende mucho de la posición estratégica que ocupa en una red de comunicaciones que de sus cualidades personales. En una situación, cada comportamiento se relaciona con el grado de autoridad utilizado por el líder y el grado de libertad disponible para los subordinados, en la toma de decisiones.”

Sobre calidad de servicio

- **La quinta disciplina**

Senge (citado por Aroca, 2009), sostiene que para que una entidad sea exitosa, se debe implementar cinco disciplinas en conjunto, cada cual dará una dimensión vital para la construcción de organizaciones con auténtica capacidad de aprendizaje, aptas para perfeccionar su habilidad y alcanzar sus mayores aspiraciones, vinculada esta idea con la mejora continua; estas cinco disciplinas integradas son:

- Dominio personal: “sólo las personas con alto dominio alcanzan las metas que se proponen, son conscientes de sus propias capacidades y limitaciones, así como de las de la gente que les rodea, y por este motivo podrán crecer.”

- Modelos mentales: “conocer y dominar los pensamientos e ideas, el modo de percibir el mundo permitirá una comunicación más efectiva dentro de la empresa.”

- Construcción de una visión compartida: “la clave para lograr la misión y visión de la empresa radica en que todos sus miembros compartan un objetivo común.”

- Aprendizaje en equipo: “fomentar el desarrollo de aptitudes de trabajo en equipo, pensar juntos para obtener mejores ideas es fundamental para el bienestar de la empresa u organización.”

La quinta disciplina: “el pensamiento sistémico es esencial para tener un enfoque más amplio de todo el sistema. Todas las personas están interrelacionadas, como eslabones de una misma cadena. Esta disciplina integra a todas las demás. Precisamente, esta quinta disciplina está íntimamente relacionada con el planeamiento estratégico, motivo de esta investigación.”

Considerando que la calidad de servicio en una entidad está íntimamente relacionada con un cambio en el pensamiento y la actitud de los trabajadores o servidores, quienes deben desempeñarse en función de la teleología de la entidad y según las necesidades de servicio, entonces lo sostenido por Senge se vincula estrechamente a lo desarrollado en esta investigación, sobre todo en cuanto a la quinta disciplina: el pensamiento sistémico.

- **Teoría neoclásica**

Drucker (citado por Rodrigues en INCOLDA, 2011) sostiene que la calidad y la mejora continua depende de las personas que integran una organización, por una parte, el manejo directivo y por otra el compromiso de los trabajadores. Sin embargo, es la alta dirección la encargada de brindar la calidad que tiene que imprimir como cultura en su entidad.

Determina que la calidad comprende productos y servicios, pero, además, los procesos para el logro de estos productos, el entrenamiento, la información, la administración; es la satisfacción del cliente externo e interno, y lo que ello presupone, la eficiencia y la productividad. La calidad decide la supervivencia de las personas mismas, de las empresas, del sistema y de la sociedad, la sociedad pos capitalista.

Este autor precisa que para que exista una sociedad de calidad total, es indispensable hacer de la productividad el factor determinante, y para ser productivo, el trabajo inteligente necesita de una estructura; esa estructura es la empresa, la organización social o sistema propio. Para mantener esta estructura los profesionales deben ser técnicos y políticos. En consecuencia, el trabajo inteligente se hace productivo en el marco estructural de organizaciones y equipos, por eso, el desarrollo en el tiempo que viene, depende de la calidad de los gerentes que tengamos.

Drucker valora sustancialmente el conocimiento en todos sus niveles; desde el conocimiento de los procesos hasta los conocimientos en la gestión; cada uno juega un rol importante dentro de la organización.

Lo sostenido por Drucker se relaciona de manera significativa al desarrollo de esta investigación. Porque directamente señala que la calidad depende de los productos y servicios que una entidad brinde y cómo los brindan las personas responsables de estos, si el servicio es atención en temas de tributos en la Municipalidad, esta debe ser óptima para que la institución como tal sea percibida como prestadora de servicios de calidad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

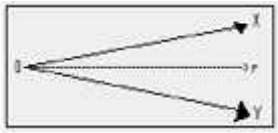
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue explicativo, porque se representó la situación de dos realidades y explicó la interdependencia o no de ambas, es decir, si el comportamiento de una de ellas se explicaba en el comportamiento de la otra.

El método de investigación fue inductivo deductivo, porque se partió de generalizaciones que se demostraron desmembrándolas en sus partes y se obtuvieron conclusiones, como lo refieren Llanos y Fernández (2005).

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

En concordancia con lo manifestado por Barrientos (2005), el diseño del estudio corresponde a las investigaciones correlacionales, porque se estableció el tipo de relación entre dos variables de estudio de manera independiente cada una, y transeccionales, porque la recolección de la información se realizó en un solo momento. El esquema es el siguiente:



Donde:

O: Aplicación de instrumentos para recolectar datos de las variables

X: Variable 1 o predictora

Y: Variable 2 o constante

r: Tipo de relación entre las variables

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población fue el 100% de padres de familia de la I.E.P. Sollertia, siendo de 344 unidades.

Muestra

La muestra fue probabilística o aleatoria y estuvo conformada por el 30% de padres de familia, es decir, 103 unidades.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumentos

Los instrumentos fueron cuestionarios, con los que se recolectó información acerca de las dos variables: uno, se adaptó al marco del buen desempeño directivo, y el otro instrumento del modelo SERVQUAL. Así, estos cuestionarios, permitieron recoger información sobre las variables de estudio a través de reactivos formulados de modo directo y cerrado sobre el liderazgo directivo y la calidad de servicio percibida en la institución educativa.

Además, el instrumento fue aplicado, luego de la coordinación con los directivos y padres de familia, de manera transversal, es decir, de una sola vez a toda la muestra.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

La metodología de análisis y presentación de datos fue la siguiente:

Recolección de datos a través de los instrumentos y procesamiento de estos en cuadros de distribución de frecuencias y sus gráficos respectivos, procesando la estadística descriptiva en Excel 2017 y SPSS 25.0.

Se elaboró los cuadros de distribución de frecuencias unidimensionales y bidimensionales o de doble entrada y los gráficos correspondientes a cada variable de estudio.

Finalmente, se realizó la aplicación de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, según las hipótesis de investigación propuestas en el presente estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tabla 1
Distribución de frecuencias: Liderazgo directivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	8,7	8,7	8,7
	Bueno	45	43,7	43,7	52,4
	Muy bueno	49	47,6	47,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

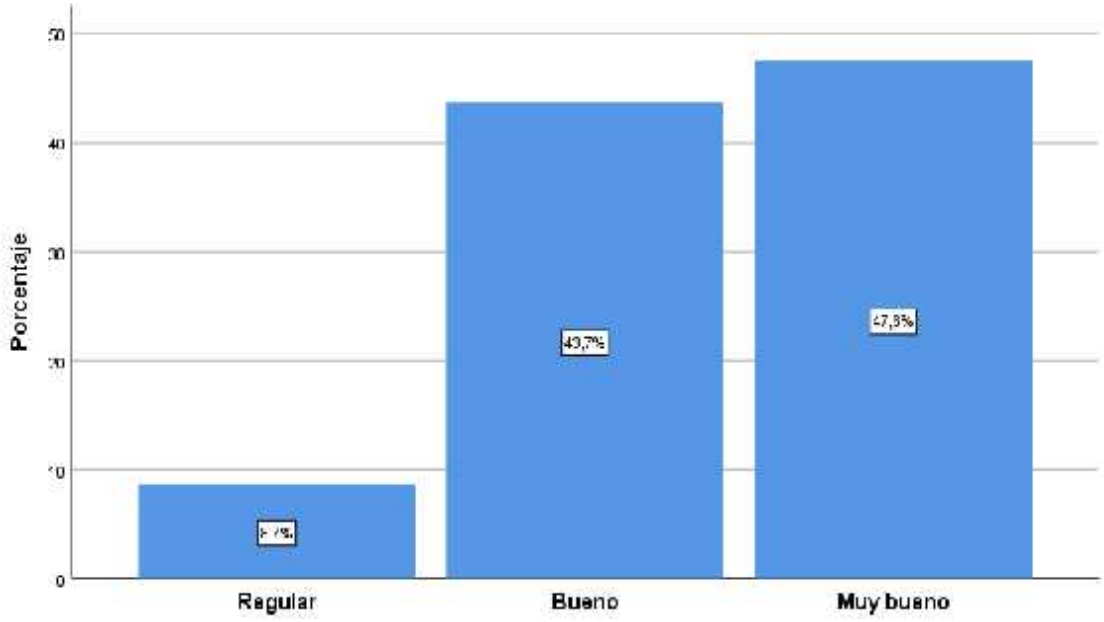


Figura 1. **Liderazgo directivo**

Descripción: Los resultados permiten determinar que el 47.6% de la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel el liderazgo directivo que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que el 43.7% refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica del liderazgo.

Tabla 2
Distribución de frecuencias: Establecimiento de metas y expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	8,7	8,7	8,7
	Regular	17	16,5	16,5	25,2
	Bueno	37	35,9	35,9	61,2
	Muy bueno	40	38,8	38,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

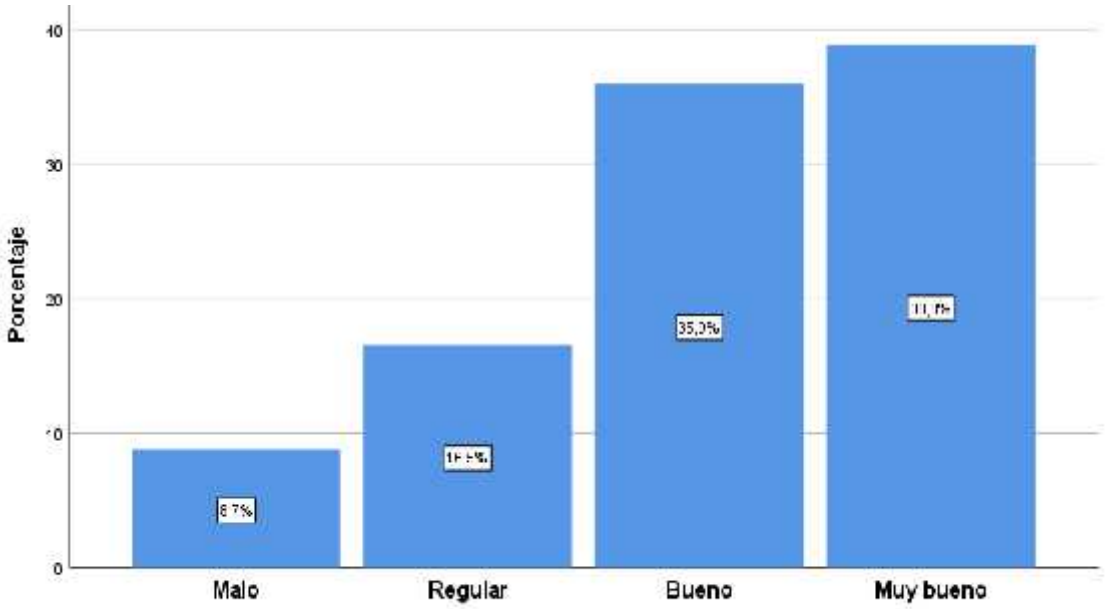


Figura 2. **Establecimiento de metas y expectativas**

Descripción: Los resultados permiten determinar que el 38.8% de la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel la dimensión establecimiento de metas y expectativas que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que el 35.9%, una cantidad muy próxima refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de esta dimensión del liderazgo.

Tabla 3
Distribución de frecuencias: Obtención y asignación de recursos de manera estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	8,7	8,7	8,7
	Bueno	45	43,7	43,7	52,4
	Muy bueno	49	47,6	47,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

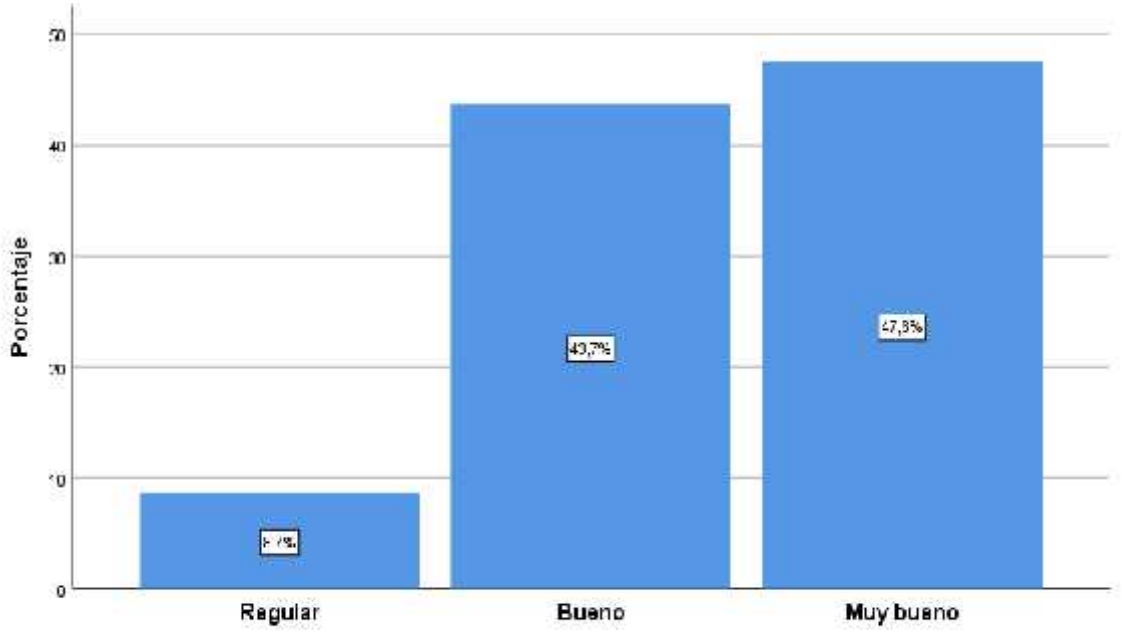


Figura 3. **Obtención y asignación de recursos de manera estratégica**

Descripción: Los resultados permiten determinar que el 47.6% de la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que una cantidad muy próxima refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de esta dimensión del liderazgo.

Tabla 4

Distribución de frecuencias: Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	3,9	3,9	3,9
	Regular	23	22,3	22,3	26,2
	Bueno	27	26,2	26,2	52,4
	Muy bueno	49	47,6	47,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

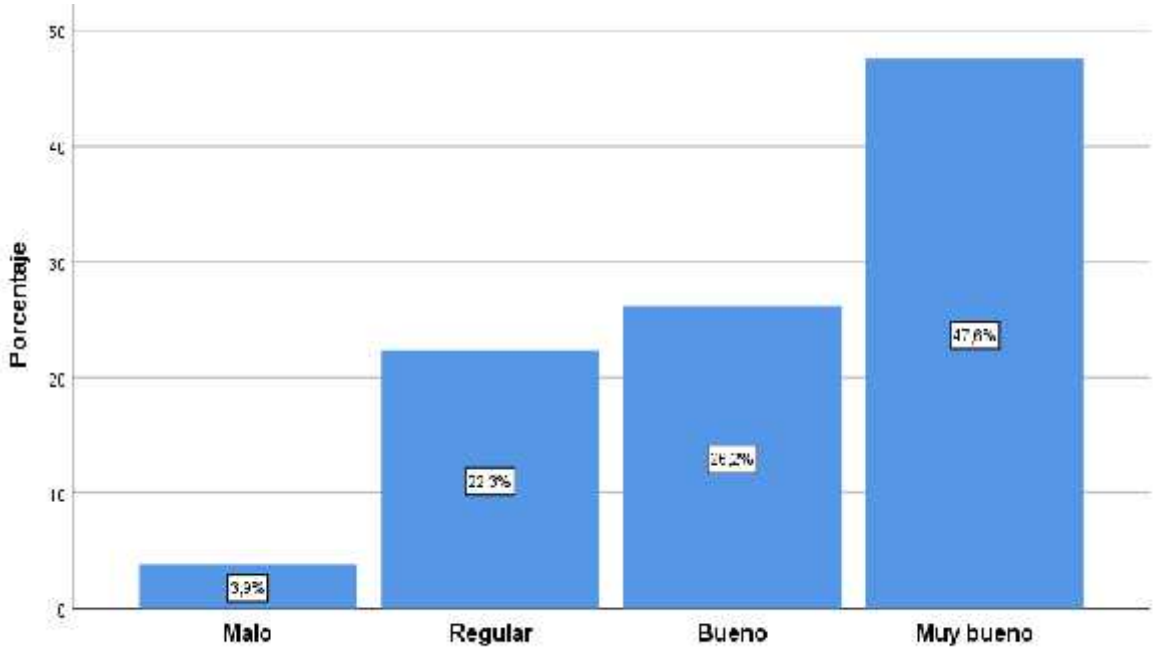


Figura 4. **Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo**

Descripción: Los resultados permiten determinar que la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que una cantidad muy próxima refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de esta dimensión del liderazgo.

Tabla 5

Distribución de frecuencias: Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	3,9	3,9	3,9
	Regular	9	8,7	8,7	12,6
	Bueno	41	39,8	39,8	52,4
	Muy bueno	49	47,6	47,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

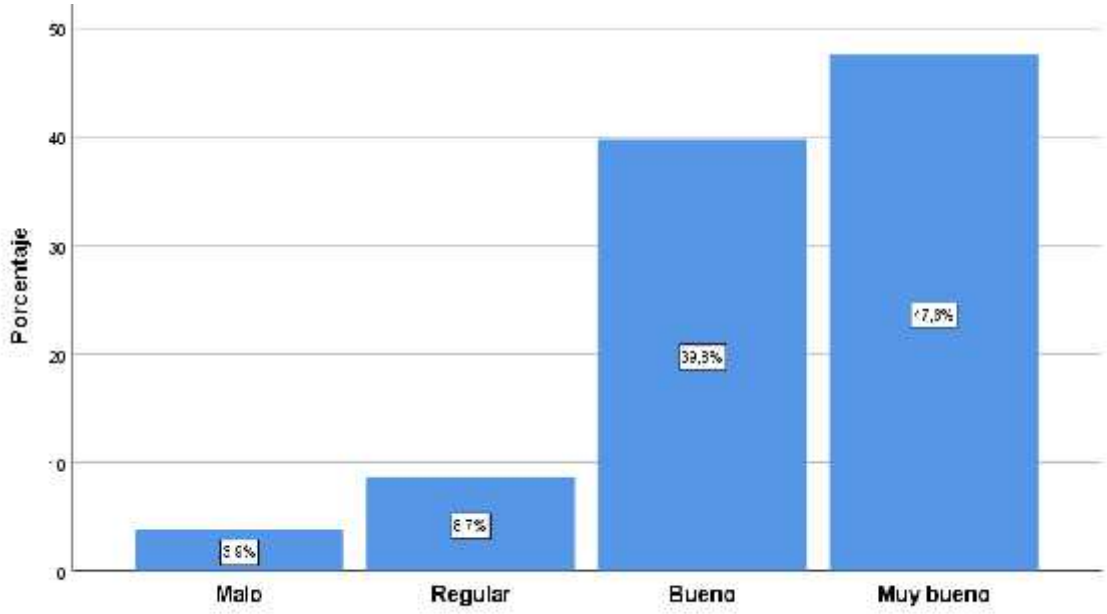


Figura 5. **Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado**

Descripción: Los resultados permiten determinar que la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que una cantidad muy próxima refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de esta dimensión del liderazgo.

Tabla 6

Distribución de frecuencias: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	3,9	3,9	3,9
	Regular	13	12,6	12,6	16,5
	Bueno	40	38,8	38,8	55,3
	Muy bueno	46	44,7	44,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

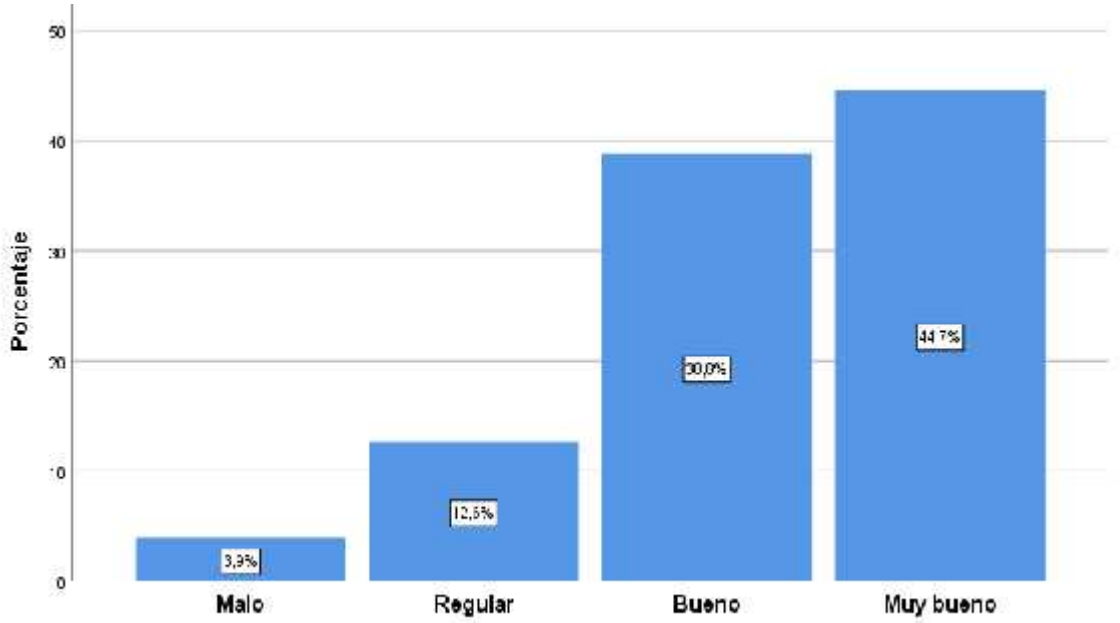


Figura 6. **Asegurar un entorno ordenado y de apoyo**

Descripción: Los resultados permiten determinar que la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que una cantidad muy próxima refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de esta dimensión del liderazgo.

Tabla 7
Distribución de frecuencias: Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	14	13,6	13,6	13,6
	Bueno	58	56,3	56,3	69,9
	Muy bueno	31	30,1	30,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

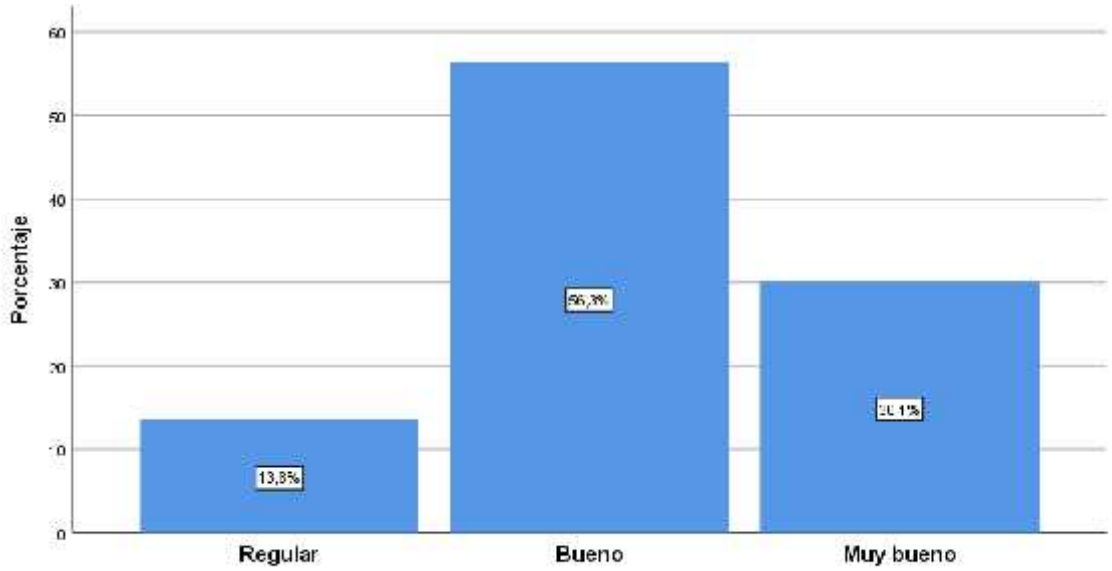


Figura 7. **Calidad de servicio**

Descripción: Los resultados permiten determinar que la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un buen nivel la calidad de servicio que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que una cantidad próxima refiera que esta variable se encuentre en un muy buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de la calidad de servicio.

Tabla 8
Distribución de frecuencias: Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	4,9	4,9	4,9
	Bueno	63	61,2	61,2	66,0
	Muy bueno	35	34,0	34,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

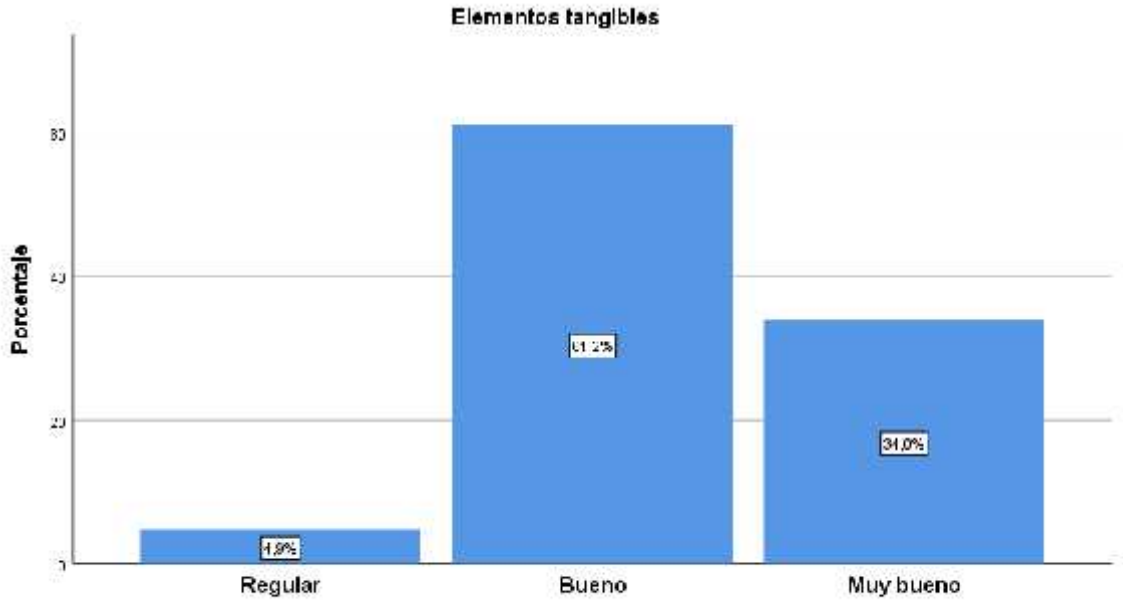


Figura 8. **Elementos tangibles**

Descripción: Los resultados permiten determinar que la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel la dimensión elementos tangibles que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que una cantidad próxima refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de esta dimensión de la calidad de servicio.

Tabla 9
Distribución de frecuencias: Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	18	17,5	17,5	17,5
	Bueno	54	52,4	52,4	69,9
	Muy bueno	31	30,1	30,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

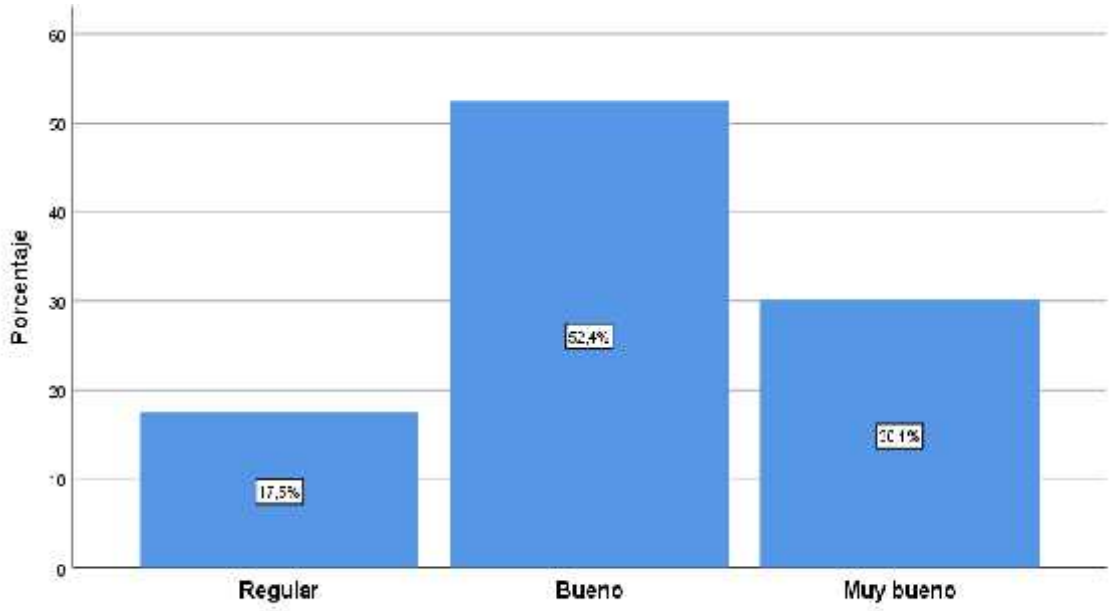


Figura 9. **Confiabilidad**

Descripción: Los resultados permiten determinar que la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel la dimensión confiabilidad que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que una cantidad próxima refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de esta dimensión de la calidad de servicio.

Tabla 10
Distribución de frecuencias: Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	8,7	8,7	8,7
	Bueno	59	57,3	57,3	66,0
	Muy bueno	35	34,0	34,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

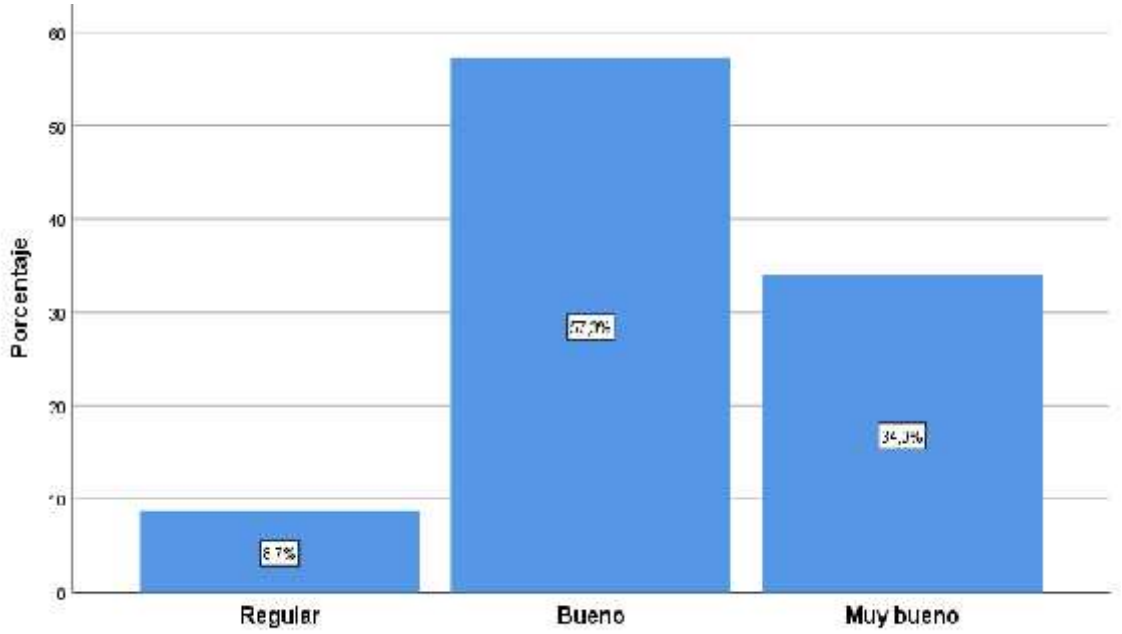


Figura 10. **Capacidad de respuesta**

Descripción: Los resultados permiten determinar que la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel la dimensión capacidad de respuesta que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que una cantidad próxima refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de esta dimensión de la calidad de servicio.

Tabla 11
Distribución de frecuencias: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	8,7	8,7	8,7
	Bueno	59	57,3	57,3	66,0
	Muy bueno	35	34,0	34,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

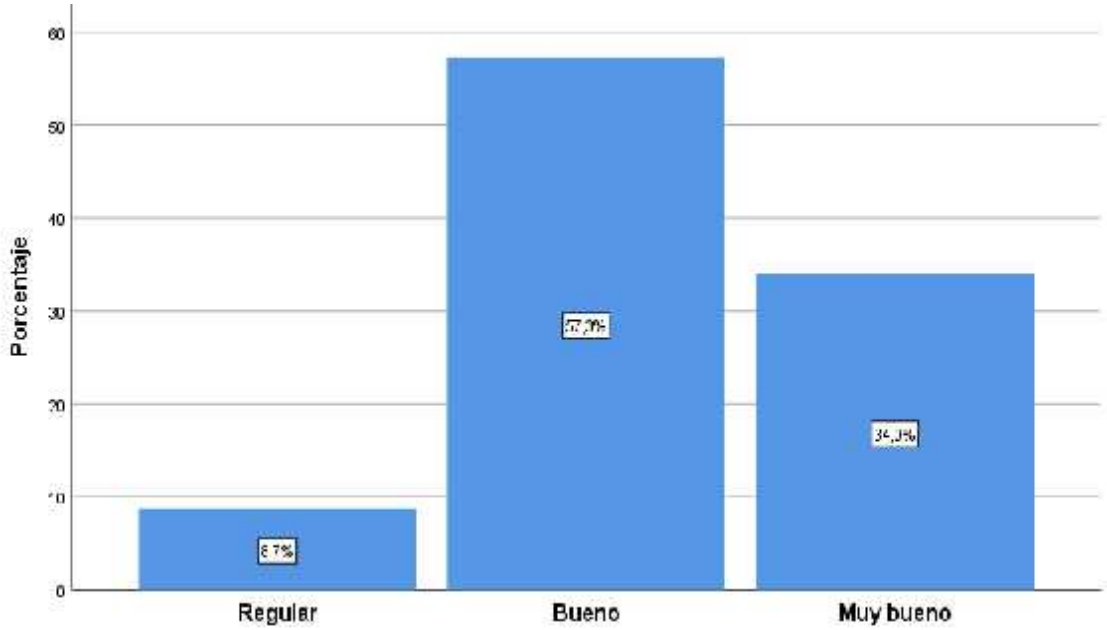


Figura 11. **Seguridad**

Descripción: Los resultados permiten determinar que la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel la dimensión seguridad que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que una cantidad próxima refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de esta dimensión de la calidad de servicio.

Tabla 12
Distribución de frecuencias: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	8,7	8,7	8,7
	Bueno	72	69,9	69,9	78,6
	Muy bueno	22	21,4	21,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

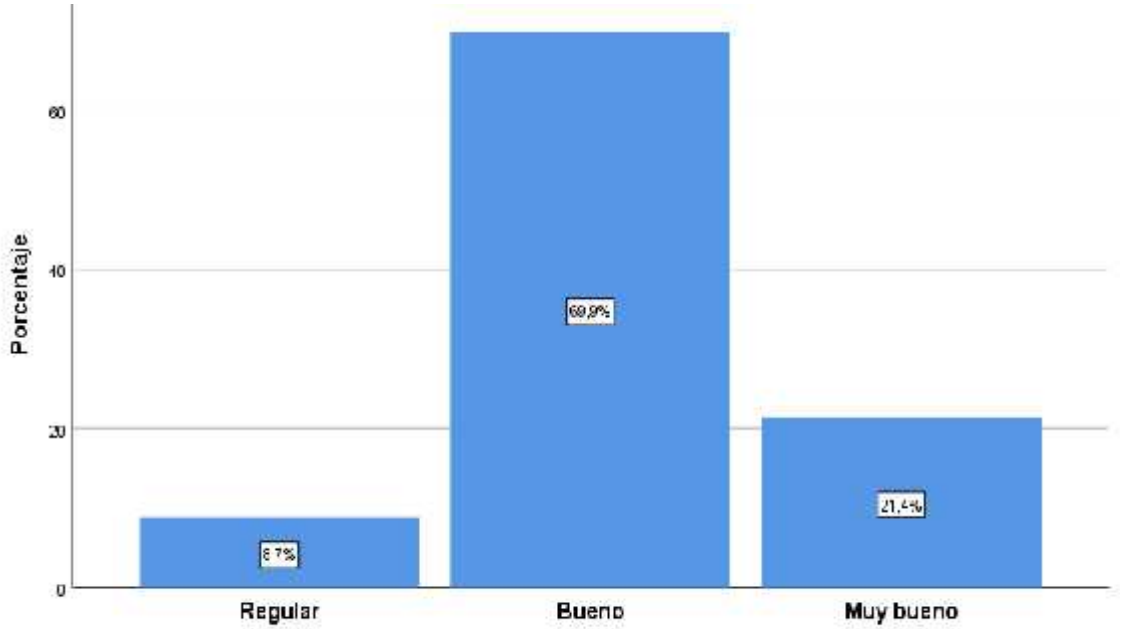


Figura 12. **Empatía**

Descripción: Los resultados permiten determinar que la muestra a la cual se aplicó el cuestionario percibe en un muy buen nivel la dimensión empatía que se ha instituido y practicado en la sede donde se desarrolló la investigación, siendo importante, además, que una cantidad próxima refiera que esta variable se encuentre en un buen nivel, denotando la conformidad con la práctica de esta dimensión de la calidad de servicio.

Tabla 13

Relación: Liderazgo directivo*Calidad de servicio

			Calidad de servicio			
			Regular	Bueno	Muy bueno	Total
Liderazgo directivo	Regular	Recuento	5	0	4	9
		% del total	4,9%	0,0%	3,9%	8,7%
	Bueno	Recuento	9	31	5	45
		% del total	8,7%	30,1%	4,9%	43,7%
	Muy bueno	Recuento	0	27	22	49
		% del total	0,0%	26,2%	21,4%	47,6%
Total		Recuento	14	58	31	103
		% del total	13,6%	56,3%	30,1%	100,0%

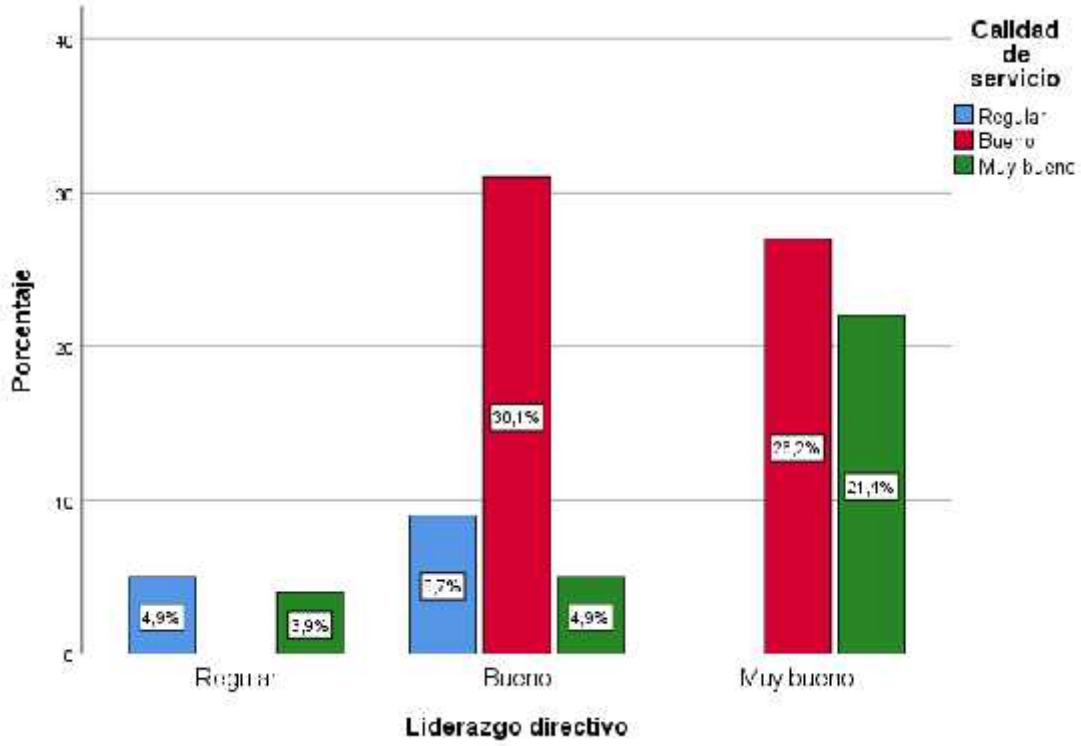


Figura 13. **Relación: Liderazgo directivo*Calidad de servicio**

Descripción: Se puede observar en la tabla que el mayor porcentaje de la muestra de la que se obtuvo la información, 30.1%, percibe la variable liderazgo directivo en un buen nivel, y la variable calidad de servicio en el mismo nivel, en la institución educativa donde se desarrolló la investigación.

Tabla 14

Relación: Establecimiento de metas y expectativas*Calidad de servicio

			Calidad de servicio			
			Regular	Bueno	Muy bueno	Total
Establecimiento de metas y expectativas	Malo	Recuento	5	0	4	9
		% del total	4,9%	0,0%	3,9%	8,7%
	Regular	Recuento	9	3	5	17
		% del total	8,7%	2,9%	4,9%	16,5%
	Bueno	Recuento	0	37	0	37
		% del total	0,0%	35,9%	0,0%	35,9%
	Muy bueno	Recuento	0	18	22	40
		% del total	0,0%	17,5%	21,4%	38,8%
Total		Recuento	14	58	31	103
		% del total	13,6%	56,3%	30,1%	100,0%

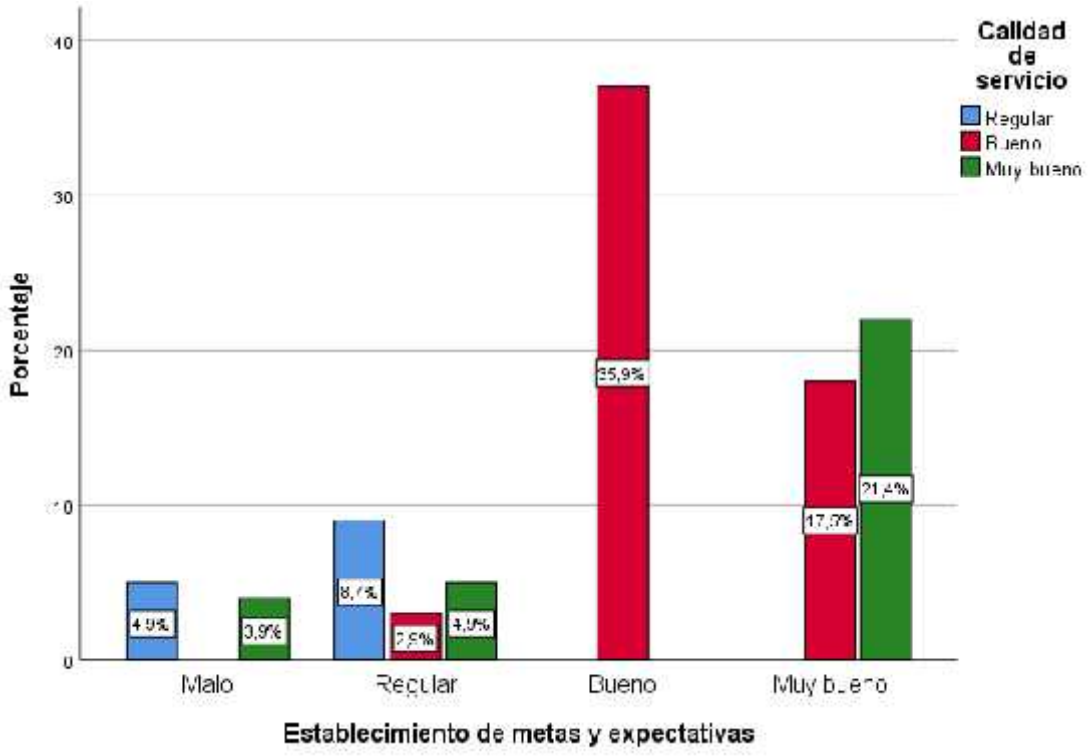


Figura 14. **Relación: Establecimiento de metas y expectativas*Calidad de servicio**

Descripción: Se puede observar en la tabla que el mayor porcentaje de la muestra de la que se obtuvo la información, 35.9%, percibe la dimensión establecimiento de metas y expectativas en un buen nivel, y la variable calidad de servicio en el mismo nivel, en la institución educativa donde se desarrolló la investigación.

Tabla 15
Relación: Obtención y asignación de recursos de manera estratégica*Calidad de servicio

			Calidad de servicio			
			Regular	Bueno	Muy bueno	Total
Obtención y asignación de recursos de manera estratégica	Regular	Recuento	5	0	4	9
		% del total	4,9%	0,0%	3,9%	8,7%
	Bueno	Recuento	9	31	5	45
		% del total	8,7%	30,1%	4,9%	43,7%
	Muy bueno	Recuento	0	27	22	49
		% del total	0,0%	26,2%	21,4%	47,6%
Total		Recuento	14	58	31	103
		% del total	13,6%	56,3%	30,1%	100,0%

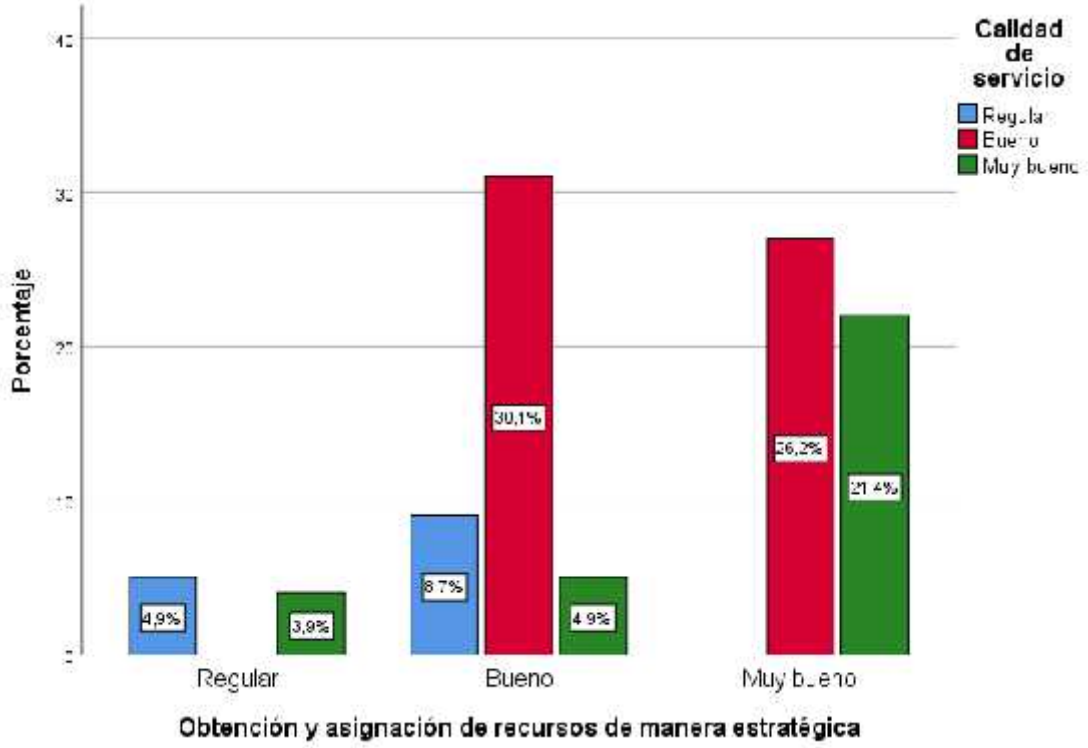


Figura 15. **Relación: Obtención y asignación de recursos de manera estratégica*Calidad de servicio**

Descripción: Se puede observar en la tabla que el mayor porcentaje de la muestra de la que se obtuvo la información, 30.1%, percibe la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica en un buen nivel, y la variable calidad de servicio en el mismo nivel, en la institución educativa donde se desarrolló la investigación.

Tabla 16

Relación: Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo*Calidad de servicio

			Calidad de servicio			
			Regular	Bueno	Muy bueno	Total
Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo	Malo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	3,9%	0,0%	0,0%	3,9%
	Regular	Recuento	10	4	9	23
		% del total	9,7%	3,9%	8,7%	22,3%
	Bueno	Recuento	0	27	0	27
		% del total	0,0%	26,2%	0,0%	26,2%
	Muy bueno	Recuento	0	27	22	49
		% del total	0,0%	26,2%	21,4%	47,6%
Total		Recuento	14	58	31	103
		% del total	13,6%	56,3%	30,1%	100,0%

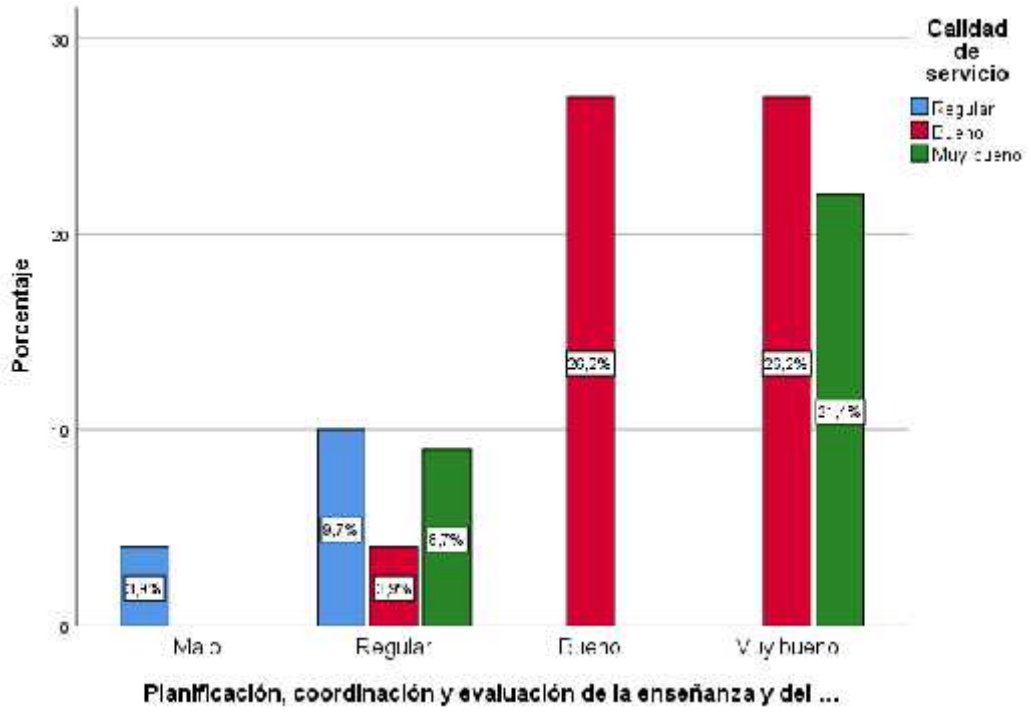


Figura 16. **Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo*Calidad de servicio**

Descripción: Se puede observar en la tabla que el mayor porcentaje de la muestra de la que se obtuvo la información, sendos 26.2%, percibe la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo en un buen y muy buen nivel, y la variable calidad de servicio en los mismos niveles, en la institución educativa donde se desarrolló la investigación.

Tabla 17

Relación: Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado*Calidad de servicio

			Calidad de servicio			
			Regular	Bueno	Muy bueno	Total
Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado	Malo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	3,9%	0,0%	0,0%	3,9%
	Regular	Recuento	1	0	8	9
		% del total	1,0%	0,0%	7,8%	8,7%
	Bueno	Recuento	9	31	1	41
		% del total	8,7%	30,1%	1,0%	39,8%
	Muy bueno	Recuento	0	27	22	49
		% del total	0,0%	26,2%	21,4%	47,6%
Total		Recuento	14	58	31	103
		% del total	13,6%	56,3%	30,1%	100,0%

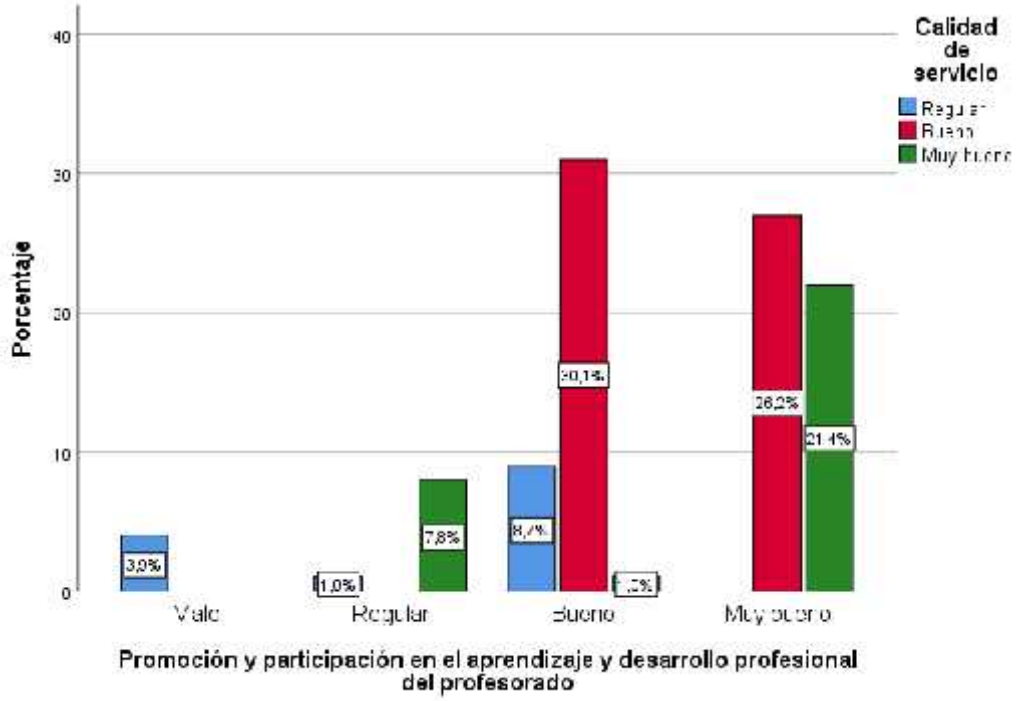


Figura 17. **Relación: Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado*Calidad de servicio**

Descripción: Se puede observar en la tabla que el mayor porcentaje de la muestra de la que se obtuvo la información, 30.1%, percibe la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado en un buen nivel, y la variable calidad de servicio en el mismo nivel, en la institución educativa donde se desarrolló la investigación.

Tabla 18

Relación: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo*Calidad de servicio

			Calidad de servicio			
			Regular	Bueno	Muy bueno	Total
Asegurar un entorno ordenado y de apoyo	Malo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	3,9%	0,0%	0,0%	3,9%
	Regular	Recuento	4	0	9	13
		% del total	3,9%	0,0%	8,7%	12,6%
	Bueno	Recuento	6	34	0	40
		% del total	5,8%	33,0%	0,0%	38,8%
	Muy bueno	Recuento	0	24	22	46
		% del total	0,0%	23,3%	21,4%	44,7%
Total		Recuento	14	58	31	103
		% del total	13,6%	56,3%	30,1%	100,0%

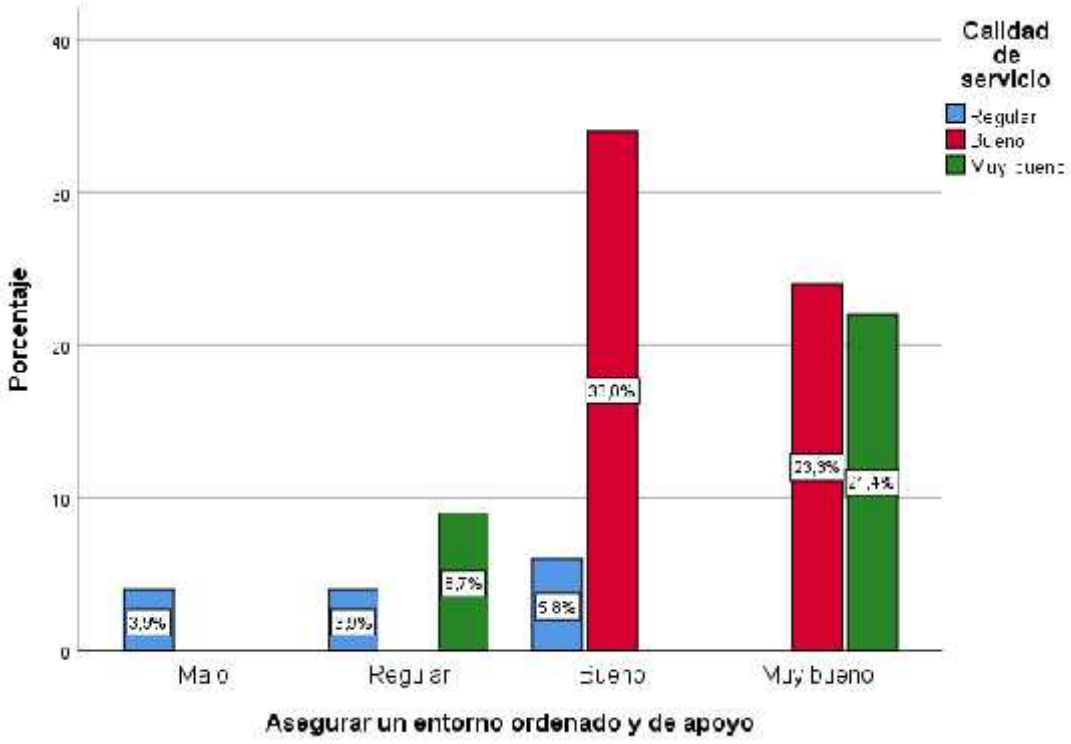


Figura 18. **Relación: Asegurar un entorno ordenado y de apoyo*Calidad de servicio**

Descripción: Se puede observar en la tabla que el mayor porcentaje de la muestra de la que se obtuvo la información, 33.0%, percibe la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo en un buen nivel, y la variable calidad de servicio en el mismo nivel, en la institución educativa donde se desarrolló la investigación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

- **Prueba de hipótesis general**

1º Plantear hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

2º Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) α= 5%

3º Determinación de prueba estadística

Tabla 19
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Liderazgo directivo	,180	103	,000	,877	103	,000
[Val] Calidad de servicio	,167	103	,000	,942	103	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para determinar el tipo de distribución de los datos de la muestra, se obtuvo que las variables involucradas poseen una distribución no normal o no paramétrica, por lo tanto, se aplicará el estadístico Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

4º Valor de P

Tabla 20
Correlaciones: Hipótesis general

			[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Liderazgo directivo	Coeficiente de correlación	**,535**
		Sig. (bilateral)	**,000**
		N	103

5º Toma de decisiones

El resultado Rho= 0.535 indica que existe relación positiva moderada y su Sig.= 0.000 indica que esta es altamente significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, es decir, existe relación significativa entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

- **Prueba de hipótesis específica 1**

1º Plantear hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la dimensión establecimiento de metas y expectativas y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la dimensión establecimiento de metas y expectativas y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

2º Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) α= 5%

3º Determinación de prueba estadística

Tabla 21
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Establecimiento de metas y expectativas	,166	103	,000	,891	103	,000
[Val] Calidad de servicio	,167	103	,000	,942	103	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para determinar el tipo de distribución de los datos de la muestra, se obtuvo que las variables involucradas poseen una distribución no normal o no paramétrica, por lo tanto, se aplicará el estadístico Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

4º Valor de P

Tabla 22
Correlaciones: Hipótesis general

			[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Establecimiento de metas y expectativas	Coeficiente de correlación	**,514**
		Sig. (bilateral)	**,000**
		N	103

5º Toma de decisiones

El resultado Rho= 0.514 indica que existe relación positiva moderada y su Sig.= 0.000 indica que esta es altamente significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, es decir, existe relación significativa entre la dimensión establecimiento de metas y expectativas y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

- **Prueba de hipótesis específica 2**

1º Plantear hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

2º Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) α= 5%

3º Determinación de prueba estadística

Tabla 23
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Obtención y asignación de recursos de manera estratégica	,245	103	,000	,800	103	,000
[Val] Calidad de servicio	,167	103	,000	,942	103	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para determinar el tipo de distribución de los datos de la muestra, se obtuvo que las variables involucradas poseen una distribución no normal o no paramétrica, por lo tanto, se aplicará el estadístico Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

4º Valor de P

Tabla 24
Correlaciones: Hipótesis general

			[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Obtención y asignación de recursos de manera estratégica	Coeficiente de correlación	**,464**
		Sig. (bilateral)	**,000**
		N	103

5º Toma de decisiones

El resultado Rho= 0.464 indica que existe relación positiva moderada y su Sig.= 0.000 indica que esta es altamente significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, es decir, existe relación significativa entre la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

- **Prueba de hipótesis específica 3**

1º Plantear hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

2º Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) α= 5%

3º Determinación de prueba estadística

Tabla 25
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo	,204	103	,000	,878	103	,000
[Val] Calidad de servicio	,167	103	,000	,942	103	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para determinar el tipo de distribución de los datos de la muestra, se obtuvo que las variables involucradas poseen una distribución no normal o no paramétrica, por lo tanto, se aplicará el estadístico Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

4º Valor de P

Tabla 26
Correlaciones: Hipótesis general

			[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo	Coeficiente de correlación	**,536**
		Sig. (bilateral)	**,000**
		N	103

5º Toma de decisiones

El resultado Rho= 0.536 indica que existe relación positiva moderada y su Sig.= 0.000 indica que esta es altamente significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, es decir, existe relación significativa entre la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

- **Prueba de hipótesis específica 4**

1º Plantear hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

2º Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) α= 5%

3º Determinación de prueba estadística

Tabla 27
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado	,205	103	,000	,863	103	,000
[Val] Calidad de servicio	,167	103	,000	,942	103	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para determinar el tipo de distribución de los datos de la muestra, se obtuvo que las variables involucradas poseen una distribución no normal o no paramétrica, por lo tanto, se aplicará el estadístico Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

4º Valor de P

Tabla 28
Correlaciones: Hipótesis general

			[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado	Coeficiente de correlación	**,498**
		Sig. (bilateral)	**,000**
		N	103

5º Toma de decisiones

El resultado Rho= 0.498 indica que existe relación positiva moderada y su Sig.= 0.000 indica que esta es altamente significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, es decir, existe relación significativa entre la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y calidad de servicio en

la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

- **Prueba de hipótesis específica 5**

1º Plantear hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

2º Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) α= 5%

3º Determinación de prueba estadística

Tabla 29

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Asegurar un entorno ordenado y de apoyo	,215	103	,000	,870	103	,000
[Val] Calidad de servicio	,167	103	,000	,942	103	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para determinar el tipo de distribución de los datos de la muestra, se obtuvo que las variables involucradas poseen una distribución no normal o no paramétrica, por lo tanto, se aplicará el estadístico Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

4º Valor de P

Tabla 30

Correlaciones: Hipótesis general

			[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Asegurar un entorno ordenado y de apoyo	Coeficiente de correlación	**,482**
		Sig. (bilateral)	**,000**
		N	103

5º Toma de decisiones

El resultado Rho= 0.482 indica que existe relación positiva moderada y su Sig.= 0.000 indica que esta es altamente significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, es decir, existe relación significativa entre la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La tabla 13 muestra que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 30.1%, percibe la variable liderazgo directivo en el nivel bueno, y la variable calidad de servicio en el mismo nivel, en la sede de estudio.

En relación con los resultados ya expuestos, López, A. (2012), respecto de la calidad de servicio, sostiene que el compromiso de los docentes, a través de los discursos manifestados en las sesiones de aprendizaje, es decir, si se desprendiese una determinación desde el análisis de estos documentos de planificación de la clase, se podría aseverar un alto grado de trabajo con los estudiantes, coligiéndose una identidad importante con la institución, pero que no es la real, porque estos no están presentes en las convocatorias que se realiza para diferentes acciones, obviándose, así, opiniones y participaciones importantes, no solo a nivel de toma de decisiones en la comunidad educativa, sino en el nivel de participación en las sesiones de aprendizaje, pues se evidencia una actitud pasiva y monótona, denotando carencia de liderazgo directivo y pésima calidad de servicio educativo.

Esto contraviene a Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), quienes refieren que las expectativas deben ser superadas por las percepciones para que la calidad del servicio que se recibe sea buena, pero en los resultados de esta investigación sí se denota un trabajo en el sentido de lo sostenido por estos teóricos. Así mismo, según lo sostiene Senge (citado por Aroca, 2009), a partir de los resultados de esta investigación, se afirma un trabajo directivo de carácter liderativo y sistemático, lo que redunda en una percepción positiva de la labor en la Institución en los diferentes ámbitos.

En cuanto al liderazgo directivo, Barrial y Paredes (2014), concluyen que la relación ente el liderazgo de los directores y su gestión educativa es débil, salvo en el nivel de relaciones con sus docentes, en el que se manifiesta la relación positiva muy fuerte, infiriéndose que el estilo de liderazgo que predomina es el permisivo, pues en lo demás aspectos relacionados, como la innovación, el uso de instrumentos de gestión o la estructuración de ambientes favorables para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje, no existe relación alguna.

Es así que este resultado contraviene los hallazgos del presente estudio, más aún cuando para Jones y George (2006) el liderazgo es una cualidad que trasciende la persona y denota un impacto positivo en la personalidad del docente, imbuyendo de calidad de trabajo, dedicación, compromiso institucional, motivación e idoneidad en la labor, lo que se evidencia en la sede donde se desarrolló la investigación, pero no así en el lugar donde desarrollaron su estudio Barrial y Paredes, considerándose que existen aspectos del desempeño directivo que deben ser revisados.

Finalizando con lo referido en las bases epistémicas encontramos el enfoque de competencias y Cervantes, M. (s/f), que refiere que un sistema educativo competente cumple con la finalidad de incrementar la eficacia y eficiencia en los sistemas que lo estructuran, hoy en día la educación básica requieren un incremento significativo centrándose en el cambio de adentro hacia afuera, es por ello que los directores escolares representan un papel crucial en el cambio de mejoras continuas, ya que el ascenso a un puesto directivo, no solamente es un paso hacia adelante en la carrera académica de un profesor, sino también es una sensación de logro personal pero sobre todo, un compromiso con la institución a la cual va a dirigir.

Especificando, en la tabla 14 muestra que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 35.9%, percibe la dimensión Establecimiento de metas y expectativas en el nivel Bueno; en cuanto a la tabla 15 muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 30.1%, percibe la dimensión Obtención y asignación de recursos de manera estratégica en el nivel Bueno; también en la tabla 16 los mayores porcentajes de la muestra, representado por sendos 26.2%, perciben la dimensión Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo en el nivel Bueno y Muy bueno; además, en la tabla 17 el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 30.1%, percibe la dimensión Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado en el nivel Bueno y por último, en la tabla 18 el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 33%, percibe la dimensión Asegurar un entorno ordenado y de apoyo en el nivel Bueno; todas para con la variable Calidad de servicio, en la sede de estudio.

Para ello Bolívar (citado por el Ministerio de Educación, 2013) refiere que la cualidad de líder en un directivo pedagógico tiene que manifestarse en las

diferentes dimensiones de esta variable, es decir, en tanto se denote falencias en una de ellas, es posible que otras decaigan en el desempeño e impacten desfavorablemente en la comunidad educativa, en referencia de la imagen del director, siendo un aspecto importante el manejo o dominio de lo pedagógico, es decir, no basta con un buen manejo y cuidado de lo administrativo, sino que la orientación de las clases y de la planificación de estas juegan un rol importante en la ascendencia del directos ante los docentes y la comunidad educativa en general.

CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018; considerando que los resultados evidencian niveles entre bueno y muy bueno de estas variables, significa que, en la medida que se potencie alguna de estas variables, de modo espontáneo también se mejorará y consolidará la otra, infiriéndose, además, un alto espíritu corporativo.

- Existe relación significativa entre la dimensión establecimiento de metas y expectativas y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018; ya que los resultados reflejan una alta percepción de los padres acerca de estas variables, es coherente que, al poseer una meta fija y un propósito institucional, aunado a un servicio efectivo en lo educativo, los padres muestren identidad con el norte de la Institución Educativa.

- Existe relación significativa entre la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018; la percepción elevada de estas variables refleja la conformidad del destino del dinero que los padres de familia invierten en la educación de los niños, es decir, observan y captan de los estudiantes que se implementa equipos y mejora infraestructura para un mejor servicio educativo.

- Existe relación significativa entre la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018; la conformidad expresada por la muestra con el comportamiento de estas variables tiene su correlato en la formación del estudiante, pues los niveles de interacción productiva entre el personal institucional impacta positivamente en los resultados educativos.

- Existe relación significativa entre la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018; la avenencia mostrada por los padres de familia es importante en estas variables, pues es un aspecto que se ha dejado de observar o considerar en otras realidades, es decir, la formación del profesor proporciona la garantía de una mejor educación del estudiante, siendo esta remisa la que se refleja en el resultado y asume esta Institución.

- Existe relación significativa entre la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018; puede reflejarse en esta conclusión que hay una importante conformidad de los padres de familia con aspectos como la seguridad, la organización, la distribución y el respaldo que en diferentes aspectos brinda la Institución Educativa, pues se infiere que se considera esta dimensión como relevante y esencial para una calidad de servicio educativo completa y óptima.

SUGERENCIAS

- A las autoridades de la I.E.P. Sollertia, velar por la conformación idónea de los métodos de trabajo para con los padres de familia, pues, como se observa en las conclusiones de esta investigación, puede potenciarse.

- A los directivos trabajar con una percepción de transparencia, considerando que este factor se relaciona con la imagen institucional que se conoce mediante la concepción de los padres, y garantiza la evidencia de liderazgo.

- A los docentes de esta Institución educativa, desarrollar sus labores en función de la conservación de una calidad de servicio óptima y un liderazgo directivo importante, porque se garantiza la transcendencia institucional y la perdurabilidad de la trayectoria institucional.

- A los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, contribuir con la consolidación de la calidad de servicio y del liderazgo directivo e institucional, a partir de la dación de ideas de mejora y cumplimiento cabal de sus responsabilidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aroca, C. (2009). *Peter Senge: Las organizaciones que aprenden y la dinámica de sistemas*. Chile: Universidad de Playa Ancha.

Arratia, M. (s/f). *Construyendo una nueva cultura de gestión educativa intra e intercultural*. Bolivia: FUNPROEIB.

Barrial, V. y Paredes, F. (2014). *Relación entre liderazgo de los directores y gestión educativa en las instituciones: Las Malvinas, Monte de los Olivos y Curimaná del distrito de Curimaná-2011*. Tesis. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Barrientos, P. (2005). *La investigación científica*. Lima, UGRAPH.

Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.

Bermúdez, R. y Núñez, A. (2009). *Soluciones gerenciales a partir de un análisis de gestión administrativa*. Tesis. Venezuela: Universidad de Oriente.

Calixto, E. (2014). *Estilos de liderazgo y gestión educativa de los directores de las instituciones educativas del distrito de Yarinacocha, Ucayali, 2013*. Tesis. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Calla, G. (2008). *El estilo de liderazgo de los directivos y su relación con el desempeño docente en la Región del Callao*. Lima: Universidad Nacional de Educación, tesis de maestría.

Castillo, V. (2010). *Relación del liderazgo de la directora y el desempeño laboral de las docentes de la I.E.I. Nº 87 Callao 2009*. Lima, Universidad San Ignacio de Loyola, tesis de maestría.

Cerezo, P. (1997). *La calidad de servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*. Recuperado el 29-09-15. Disponible en: www.teleworkspain.com/Art012.htm

Cervantes, M. (s/f). “El desempeño de los directores bajo el enfoque de competencias y su impacto en el liderazgo escolar”. En *Primer Congreso Internacional de Transformación Educativa*. México: Alternativas en Educación.

Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración.* Colombia, Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiroque, Sigfredo (2005). *Diseño y análisis de instrumentos de investigación en Educació*n. Ñaña: UPeU.

Díaz, D. y Delgado, M. (2004). Tesis. "*Competencias generales para los directivos de las instituciones educativas de Chiclayo: una propuesta desde la socioformación"*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Escamilla, S. (2006). *El director escolar. Necesidades de formación para un desempeño profesional*. Barcelona (España): Universidad Autónoma de Barcelona, tesis doctoral.

Gadea, E. (2014). *La gestión pedagógica del director y el buen desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Yarinacocha, 2013*. Tesis. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Gago, F. (2004). La dirección pedagógica de los institutos de educación secundaria. Un estudio sobre el liderazgo educacional. En *Ministerio de Ciencia y Cultura, Premios nacionales de investigación educativa* 2004. Madrid: CIDE N° 170, colección Investigación, 395-422.

García, I. (2006). *La formación del clima sicológico y su relación con los estilos de liderazgo*. Granada (España): Universidad de Granada, tesis doctoral.

Goberna, R. (2001). *Aprender a liderar equipos*. Barcelona (España): Ediciones Paidós

Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª Ed.). México, D.F.: Thomson editores.

Hernández, R., Fernández C. y Baptista., Pilar (2008). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Mc Graw Hill.

Ishikawa, K. (1986). *Guía del control de calidad*. Segunda edición. Tokyo: AOTS.

Jones, G. & George, J. (2006). *Administración contemporánea* (4ª Ed.). México, D.F.: McGraw Hill Interamericana.

Juran, Joseph M. (2004). *Arquitecto de la Calidad: La autobiografía del Dr. Joseph M. Juran*. New York: McGraw-Hill.

Llanos, E. y Fernández, E. (2005). *Métodos y técnicas de investigación*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-FACHSE.

López, A. (2012). Tesis. *La calidad de los procesos de comunicación en el aula de Educación Física: un estudio sobre calidad del discurso docente en profesorado de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Universidad autónoma de Madrid.

Movimiento Manuela Ramos (2011). *El ABC de la atención de calidad a la violencia a la mujer: Guía de Producción de servicios públicos*. Lima: Manuela Ramos.

Ministerio de Educación (2013). *Marco del buen desempeño directivo*. Lima: MINEDU.

Oficina regional de educación para América Latina y El Caribe (2014). *Un estado del arte con base en ocho sistemas escolares de la región*. Chile: OREALC.

Puryear, J. (s/f). *La Educación en América Latina: Problemas y Desafíos*. Santiago: ASLE.

Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª Ed.). México, D.F.: Pearson Educación.

Zárate, D. (2011). Tesis. *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO 1
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado padre de familia: Este es un cuestionario para recoger su percepción sobre la calidad de servicio en la institución donde estudia su hijo(a). Es anónimo y le pedimos que lo responda con sinceridad, escribiendo un aspa en la opción que considere que refleje su percepción. Muchas gracias.

LEYENDA

1 Muy Mala **2** Mala **3** Regular **4** Buena **5** Muy Buena

Elementos Tangibles					
P1. El ambiente donde se desarrolla el servicio educativo contaba con recursos materiales suficientes.	1	2	3	4	5
P2. La Institución dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo).	1	2	3	4	5
P3. Los ambientes de la institución cuentan con el apoyo y la señalización que se brinda para su ingreso y salida.	1	2	3	4	5
P4. Las instalaciones son agradables (limpio y presentable).	1	2	3	4	5
P5. Percibe que se atiende a todos los alumnos por igual.	1	2	3	4	5
P6· He percibido que el nivel de satisfacción con la imagen en general de la institución es	1	2	3	4	5
Fiabilidad					
P7· Percibo el cumplimiento de promesas	1	2	3	4	5
P8· El personal ha mostrado mucho interés en la educación de los estudiantes	1	2	3	4	5
P9·Percibo que en la administración cumplen en el plazo prometido	1	2	3	4	5
P10· Percibo que el servicio brindado por la institución es de calidad	1	2	3	4	5
Capacidad de Respuesta					
P11· La atención a nuestros reclamos es	1	2	3	4	5
P12· La percepción sobre la velocidad de respuesta ofrecida respecto a solución de problemas es	1	2	3	4	5
P13· La satisfacción respecto de la información suministrada es	1	2	3	4	5
P14· El trato del personal con el padre de familia es	1	2	3	4	5
P15· Considero que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio ha sido	1	2	3	4	5
P16· Considero que la calidad del servicio ofrecido por la institución es.	1	2	3	4	5
P17· En términos generales tengo la percepción que la atención a mis necesidades es	1	2	3	4	5
Seguridad					
P18· El comportamiento de los docentes inspira confianza y seguridad.	1	2	3	4	5
P19· Tengo la percepción que los docentes atienden por igual a los alumnos.	1	2	3	4	5
P20· El personal que atiende a los padres ha mostrado conocimientos suficientes para responder mis preguntas	1	2	3	4	5
P21. El personal que atiende a los padres ha mostrado conocimientos suficientes para responder las dudas y preguntas	1	2	3	4	5
Empatía					
P22. El asesoramiento brindado ha sido.	1	2	3	4	5
P23· El horario de atención me ha parecido adecuado	1	2	3	4	5
P24· Tengo percepción que la atención personalizada de los colaboradores es	1	2	3	4	5
P25· La amabilidad del personal ante sus requerimientos ha sido	1	2	3	4	5
P26· El trato y la atención que he recibido por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad es	1	2	3	4	5

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EL LIDERAZGO DEL DIRECTOR

Estimado padre de familia: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos vinculadas al liderazgo directivo y a nuestra actividad en la misma. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que exprese mejor su punto de vista.
Instrucción: Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas ya que todas son opiniones.

	ITEMS	Total acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Total desacuerdo
1	El director se interesa por el aprendizaje de los alumnos.					
2	El director fomenta el mejoramiento de la enseñanza en la I.E.					
3	El director valor y reconoce el desempeño óptimo de los docentes					
4	El director motiva siempre para lograr el mejor desempeño de los docentes					
5	El director logra el cumplimiento eficaz de la función que realiza el docente					
6	Toma decisiones acertadas para el mejoramiento y desarrollo de la I.E.					
7	El director es innovador y visionario en el desempeño de sus funciones					
8	El director promueve el trabajo en equipo					
9	Logra el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la I.E.					
10	El director logra los resultados pedagógicos y objetivos esperado en el desarrollo de su gestión					
11	El director promueve la innovación y capacitación del docente para el mejoramiento del desempeño docente					
12	El director desarrollo una visión compartida con los docentes para el mejoramiento de la I.E.					
13	El director mantiene un adecuado clima institucional en el centro educativo					
14	El director demuestra una comunicación horizontal generalmente					
15	El director soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en al I.E.					
16	La institución educativa tiene el PEI					
17	La institución educativa aplica el PEI					
18	El director crea una cultura organizacional innovadora orientada al éxito y los resultados logrando que los miembros se identifiquen con ella					
19	El director mantiene buenas relaciones con los padres de familia y la comunidad					
20	El director es ejemplo de persona en su vida laboral y social					
21	El director hace cumplir las normas, reglamentos y orientaciones educativas					
22	El director fomenta y logra la colaboración y participación del docente para actividades					

	académicas y administrativas					
23	El director demuestra eficacia y eficiencia en el desarrollo de sus funciones					
24	El director es imparcial para sancionar faltas e incumplimientos del docente					
25	El director se actualiza y capacita permanentemente					
26	Se siente satisfecho por la gestión que realiza el director					
27	El director cuenta con el respecto y apoyo de los docentes					
28	El director tiene el conocimiento y la capacidad directiva para desempeñarse en el cargo					
29	El directos es emprendedor laborioso y responsable en el desarrollo de sus funciones					
30	El director administra adecuadamente los recursos humanos para el normal y efectivo desarrollo de la I.E.					
31	El director mantiene y promueve la mejora de los recursos materiales de la institución para una mejora labor educativa					
32	El director tiene las cualidades indispensables para desempeñarse en el cargo					

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relación entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO DE ESTUDIO
General ¿Qué relación existe entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018?	**General** Establecer qué relación existe entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.	**General** Existe relación significativa entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.	Liderazgo directivo.	• Establecimiento de metas y expectativas • Obtención y asignación de recursos de manera estratégica • Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo • Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado • Asegurar un entorno ordenado y de apoyo	**Método** Inductivo Deductivo **Tipo** Explicativo Diseño Correlacional **Población muestral** 103 padres de familia **Técnica** Encuesta **Instrumento** Cuestionario **Tratamiento de datos** Procesamiento en cuadros de distribución de frecuencias y sus gráficos respectivos. Tablas de contingencia y sus gráficos
Específico • ¿Qué relación existe entre la dimensión establecimiento de metas y expectativas y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018? • ¿Qué relación existe entre la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018? • ¿Qué relación existe entre la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y	**Específico** • Precisar qué relación existe entre la dimensión establecimiento de metas y expectativas y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018. • Determinar qué relación existe entre la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018. • Especificar qué relación existe entre la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo y calidad de	**Específico** • Existe relación significativa entre la dimensión establecimiento de metas y expectativas y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018. • Existe relación significativa entre la dimensión obtención y asignación de recursos de manera estratégica y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018. • Existe relación significativa entre la dimensión planificación, coordinación y evaluación de la	Calidad de servicio.	• Elementos tangibles • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía	

del currículo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018? • ¿Qué relación existe entre la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018? • ¿Qué relación existe entre la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018?	servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018. • Determinar qué relación existe entre la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018. • Precisar qué relación existe entre la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.	enseñanza y del currículo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018. • Existe relación significativa entre la dimensión promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del profesorado y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018. • Existe relación significativa entre la dimensión asegurar un entorno ordenado y de apoyo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018.			

ANEXO 3

CONSTANCIA DE HABER APLICADO EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SOLLERTIA
R.D.R 03357 – 05
Licencia de Funcionamiento
L.M. 00349 – 2010

CONSTANCIA

QUIEN SUSCRIBE:

El Director **Herless Valdivia Rengifo** de la Institución Educativa Privada "Sollertia" – Pucallpa del distrito de Callería y provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, con el código modular Nº 1600972

HACE CONSTAR:

Que la docente **Minerva Heidy Santos Luycho**, identificada con DNI Nº **46984444**, estudiante de la Escuela de Post Grado de la Facultad de Educación del Programa de Maestría mención en **"Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación"** de la Universidad Nacional de Ucayali, aplicó los instrumentos sobre LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CONCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA I.E.P. SOLLERTIA, PUCALLPA, UCAYALI 2018 a la muestra que corresponde a 103 padres de familia.

Dicho trabajo lo realizó el día 13 de Agosto del 2018.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para fines que estime conveniente.

Pucallpa, 20 de Agosto del 2018

Atentamente,

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SOLLERTIA DIRECCIÓN

Herless Valdivia Rengifo
DIRECTOR
I.E.P. "SOLLERTIA" E.I.R.L.