

Liderazgo directivo como eje articulador de la calidad del servicio educativo en instituciones públicas del Callao

Executive leadership as a key factor in the quality of educational services in public institutions in Callao

Teresa Marianella Gonzales Moncada

tgonzales@ucv.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-8516-2193>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Joan Carlos Espinoza Sotelo

jespinoza@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-8324-6668>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Martha Alicia Ames Coca

mamesco1@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-3164-8032>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Artículo recibido: 07 de enero de 2026/Arbitrado: 04 de febrero de 2026/Aceptado: 04 de marzo 2026/Publicado: 25 de marzo de 2026

<https://doi.org/10.62319/simonrodriguez.v.6i11.154>

RESUMEN

Las entidades públicas enfrentan el desafío de brindar servicios de calidad en contextos marcados por limitaciones técnicas y operativas, lo que resalta la importancia del liderazgo directivo como factor clave para el logro de los objetivos institucionales y la optimización del desempeño del personal. En este contexto, el estudio tiene como propósito determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio en instituciones educativas públicas de la región Callao. La investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 164 miembros de instituciones educativas públicas. Para la recolección de datos se emplearon el cuestionario de Bolívar (2017), orientado a evaluar el liderazgo directivo, y la escala SERVQUAL adaptada por Zeithaml y Bitner (2020) para medir la calidad del servicio. Los resultados evidencian un valor de significancia de 0.021 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.987, lo que indica una relación directa y de alta intensidad entre las variables. En consecuencia, se establece que un liderazgo directivo eficiente se asocia con mayores niveles de calidad del servicio educativo en las instituciones analizadas.

ABSTRACT

Public institutions face the challenge of providing quality services in contexts marked by technical and operational constraints, which highlights the importance of managerial leadership as a key factor in achieving institutional objectives and optimizing staff performance. In this context, the purpose of this study is to determine the relationship between managerial leadership and service quality in public educational institutions in the Callao region. The research is basic in nature, with a quantitative approach, a correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 164 members of public educational institutions. Data collection utilized Bolívar's (2017) questionnaire, designed to assess managerial leadership, and the SERVQUAL scale adapted by Zeithaml and Bitner (2020) to measure service quality. The results show a significance value of 0.021 and a Spearman correlation coefficient of 0.987, indicating a direct and strong relationship between the variables. Consequently, it is established that effective administrative leadership is associated with higher levels of educational service quality in the institutions analyzed.

Palabras clave:

Liderazgo directivo;
Calidad del servicio;
Instituciones educativas
públicas

Keywords:

Executive leadership;
Service quality; Public
educational institutions

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio se entiende como una evaluación global que realizan los usuarios respecto al desempeño de un servicio, basada en la comparación entre sus expectativas previas y las percepciones sobre la atención recibida. En este proceso interviene la capacidad del prestador para satisfacer necesidades específicas, lo que, de alcanzarse de manera óptima, favorece la lealtad del usuario (Yum y Yoo, 2023; Sun y Pan, 2023; Quiachon y Paulino, 2023). No obstante, en el ámbito público, dicha calidad se encuentra condicionada por la gestión presupuestaria del Estado y la disponibilidad de recursos, así como por factores como la demanda educativa, el tiempo de escolarización, las condiciones sociodemográficas y la dotación de insumos, infraestructura y personal capacitado. En este sentido, organismos internacionales señalan que la inversión educativa debería alcanzar el 6% del producto bruto interno y el 20% del presupuesto público; sin embargo, el Perú aún se mantiene por debajo de estos estándares, con una inversión aproximada del 4.2% del PBI (UNESCO, 2024; OCDE, 2025).

En el contexto de las instituciones educativas, la calidad del servicio tanto en el sector público como privado se encuentra estrechamente vinculada al factor humano. En particular, el liderazgo directivo se configura como un proceso dinámico, relacional y socialmente construido que trasciende la formalidad del cargo, al implicar la capacidad de influir en otros mediante la movilización de motivaciones, comportamientos y emociones orientadas al logro de objetivos compartidos. Este tipo de liderazgo impacta en la satisfacción de necesidades organizacionales, el compromiso institucional y el bienestar colectivo, generando resultados sostenibles (Rodríguez-Feria et al., 2023; Alan y Onur, 2025; Ehrich y English, 2024; Linvill y Onosu, 2023). Sin embargo, su desarrollo enfrenta limitaciones estructurales como rigidez administrativa, restricciones temporales, escaso apoyo institucional y resistencia al cambio tecnológico, factores que obstaculizan la innovación, debilitan la mejora continua y reducen la sinergia organizacional (Müller et al., 2021; Ventista y Brown, 2023; Gamarra, 2024).

Desde una perspectiva teórica, el liderazgo directivo en educación se aborda desde diversos enfoques. El liderazgo instruccional plantea que las funciones directivas, como la supervisión curricular, la promoción del desarrollo docente y la generación de ambientes laborales adecuados, inciden directamente en la calidad pedagógica (Hallinger y Murphy, 1985). Por su parte, el liderazgo transformacional enfatiza la capacidad del líder para inspirar y alinear a los miembros de la organización hacia metas compartidas, trascendiendo el intercambio transaccional de tareas (Duarte y Bohórquez, 2024). No obstante, estas perspectivas presentan limitaciones al centrarse en el rol individual del directivo. En respuesta, enfoques más integradores proponen el liderazgo estratégico, cultural e instruccional articulado, donde múltiples actores participan en la toma de decisiones y fortalecen la cultura institucional (Maqbool et al., 2023). Asimismo, el liderazgo crítico reflexivo sostiene que la mejora institucional surge de procesos colectivos, donde la comunicación horizontal permite cuestionar estructuras de poder y promover transformaciones significativas (Gamarra-Mendoza y Brito-Garcías, 2025). Estas aproximaciones permiten comprender la relación entre liderazgo directivo y calidad del servicio desde una perspectiva sistémica.

En relación con la calidad del servicio, el modelo SERVQUAL constituye una de las principales herramientas de medición, al evaluar la discrepancia entre expectativas y percepciones a través de dimensiones como fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles (Parasuraman et al., 1988). De manera complementaria, el paradigma de la disconfirmación de expectativas explica que la satisfacción depende del grado en que el servicio supera o no las expectativas del usuario (Schiebler et al., 2025). En el ámbito público, enfoques contemporáneos incorporan criterios como eficacia, transparencia y continuidad del servicio como elementos clave para su valoración (Sáenz, 2025).

En el contexto peruano, la problemática del liderazgo directivo evidencia persistencia a lo largo del tiempo. Reportes oficiales indican que un porcentaje significativo de directores presenta niveles bajos o moderados de liderazgo, lo que limita la gestión institucional y el desempeño docente (MINEDU, 2014). Estudios más recientes confirman esta tendencia, evidenciando percepciones de deficiencia en el liderazgo pedagógico y oportunidades de mejora en diversas regiones, incluido el Callao (Manrique y Sánchez, 2022; Mestanza, 2025). Aunque algunas investigaciones reportan valoraciones más favorables en otras regiones, la evidencia sugiere heterogeneidad en el desarrollo del liderazgo directivo a nivel nacional (Maza y Campana, 2025). Esta situación repercute en la articulación de procesos de mejora, la motivación docente y la implementación de innovaciones pedagógicas.

Por otro lado, la calidad del servicio educativo también presenta desafíos significativos. Informes internacionales indican que una proporción relevante de estudiantes no se siente integrada en su entorno escolar, lo que refleja debilidades en la calidad del servicio (UNESCO, 2023). Asimismo, estudios en contextos latinoamericanos evidencian niveles considerables de insatisfacción entre docentes, estudiantes y familias (Cerezo et al., 2023). En el caso peruano, los resultados educativos muestran que una proporción importante de estudiantes no alcanza los niveles mínimos de competencia, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la calidad del servicio (Sánchez-Pastor et al., 2025). Estas limitaciones impactan en las trayectorias educativas, restringiendo el acceso a la educación superior, especialmente en poblaciones vulnerables (MINEDU, 2024).

La evidencia empírica, muestra que la relación entre liderazgo directivo y calidad del servicio educativo presenta asociaciones de moderadas a altas. Estudios realizados en distintos contextos reportan coeficientes de correlación significativos, lo que respalda la existencia de un vínculo consistente entre ambas variables (Guerrero et al., 2025; Amiri et al., 2025; Maza y Campana, 2025; Quiroz y Rodas, 2025; Ulloa, 2025; Chuquihuanca, 2022; Murga, 2025).

En este contexto, el estudio examina el liderazgo directivo como eje articulador de la calidad del servicio educativo en instituciones públicas del Callao, mediante el análisis de su relación con las dimensiones de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles.

El estudio se justifica en la necesidad de comprender el papel del liderazgo directivo como factor clave en la mejora de la calidad del servicio educativo en instituciones públicas, particularmente en contextos donde existen limitaciones estructurales y presupuestarias. En el ámbito educativo peruano, persisten brechas en la gestión institucional y en los resultados del servicio brindado, lo que demanda identificar variables estratégicas que contribuyan a optimizar el desempeño organizacional y la satisfacción de los usuarios.

Desde el punto de vista teórico, la investigación aporta al fortalecimiento del conocimiento sobre la relación entre liderazgo directivo y calidad del servicio, integrando enfoques contemporáneos del liderazgo educativo con modelos consolidados de medición de la calidad, como SERVQUAL. Asimismo, permite profundizar en la comprensión de estas variables desde una perspectiva sistémica, evidenciando cómo la capacidad de gestión, influencia y articulación del directivo incide en dimensiones específicas del servicio educativo.

En el plano práctico, los resultados ofrecen evidencia empírica relevante para la toma de decisiones en el ámbito de la gestión educativa, proporcionando insumos que pueden orientar el diseño de estrategias de fortalecimiento del liderazgo directivo, programas de formación y políticas institucionales enfocadas en la mejora continua del servicio. De este modo, se contribuye a la optimización de los procesos internos, la mejora del clima organizacional y el incremento de la

satisfacción de la comunidad educativa.

A nivel social, la investigación adquiere relevancia al considerar que la calidad del servicio educativo impacta directamente en el desarrollo de competencias de los estudiantes, su permanencia en el sistema educativo y sus oportunidades de acceso a niveles superiores de formación. En este sentido, fortalecer el liderazgo directivo no solo repercute en la gestión institucional, sino también en la equidad y calidad del sistema educativo en su conjunto.

MÉTODO

El estudio se enmarcó en una investigación de tipo básica, dado que no buscó resolver un problema inmediato, sino generar y ampliar el conocimiento existente en torno a las variables analizadas (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2015). Se adoptó un enfoque cuantitativo, ya que los datos se recolectaron en forma numérica con el propósito de realizar análisis estadísticos (Creswell y Creswell, 2018). Asimismo, el diseño fue no experimental, debido a que las variables se observaron en su contexto natural sin manipulación por parte de los investigadores (Hernández-Sampieri et al., 2014). El estudio correspondió a un nivel correlacional, en tanto se orientó a determinar la asociación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio (Trochim, 2020). Además, presentó un corte transversal y carácter ex post facto, puesto que la información se recopiló en un único momento, después de ocurridos los hechos (Setia, 2016).

La población estuvo conformada por 430 colaboradores pertenecientes a la Red 6 de la Región Callao. A partir de esta, se seleccionó una muestra de 164 participantes mediante un muestreo no probabilístico. Se consideraron como criterios de inclusión a los docentes activos durante el año escolar, mientras que se excluyó a aquellos trabajadores con menos de tres meses de permanencia en la institución.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, entendida como un procedimiento sistemático para obtener información sobre percepciones, conocimientos o comportamientos de los participantes, con el fin de facilitar la generalización de los resultados (Goodfellow, 2023). En cuanto a los instrumentos, se aplicó el cuestionario de liderazgo directivo propuesto por Bolívar (2017) y la escala SERVQUAL adaptada por Zeithaml y Bitner (2020) para medir la calidad del servicio. Ambos instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación mediante juicio de expertos. La confiabilidad se estimó a través del coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0.977 para liderazgo directivo y 0.956 para calidad del servicio, lo que evidenció una alta consistencia interna. Asimismo, los instrumentos utilizaron una escala de respuesta tipo Likert.

Los datos recolectados fueron procesados mediante el software estadístico SPSS. Inicialmente, se realizó un análisis descriptivo de las variables, considerando frecuencias y medidas de tendencia central. Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos. Dado que no se cumplió el supuesto de normalidad, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio. El nivel de significancia estadística se estableció en 0.05.

RESULTADOS

En investigaciones de enfoque cuantitativo, resulta fundamental verificar el supuesto de normalidad antes de seleccionar las pruebas estadísticas para el contraste de hipótesis, ya que de ello depende la validez y consistencia de los resultados obtenidos. En este estudio, se aplicó la prueba de

normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra fue superior a 50 participantes, lo que la hace más adecuada frente a otras pruebas como Shapiro-Wilk (Sánchez-Solís et al., 2024; Habibzadeh, 2024). Los resultados evidenciaron que los datos no siguieron una distribución normal, por lo que se optó por el uso de estadísticos no paramétricos, específicamente el coeficiente de correlación de Spearman, para analizar la relación entre las variables.

En relación con las variables principales, liderazgo directivo y calidad del servicio, se identificó el comportamiento de asociación entre ambas, así como su vínculo con cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1. *Relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio y sus dimensiones*

Variables	Calidad de servicio	Fiabilidad	Seguridad	Capacidad de respuesta	de Empatía	Elementos tangibles
Liderazgo directivo (rho)	0.987	0.951	0.971	0.916	0.847	0.930
p-valor	0.021	0.003	0.001	0.003	0.003	0.003
n	164	164	164	164	164	164

Como se observa en la Tabla 1, el liderazgo directivo presenta una correlación directa, positiva y de muy alta intensidad con la calidad del servicio ($\rho = 0.987$; $p = 0.021$), lo que indica que, a mayores niveles de liderazgo, mayores son los niveles percibidos de calidad en el servicio educativo. Este resultado confirma una asociación estadísticamente significativa, evidenciando el papel central del liderazgo como factor articulador en la gestión institucional.

Respecto a las dimensiones de la calidad del servicio, se identifica en primer lugar la dimensión seguridad, la cual presenta un coeficiente de correlación muy alto ($\rho = 0.971$; $p = 0.001$). Este comportamiento evidencia que el liderazgo directivo influye significativamente en la generación de confianza, credibilidad institucional y reducción de la incertidumbre en los usuarios, lo que refuerza la percepción de un servicio educativo sólido y confiable.

En segundo lugar, la dimensión fiabilidad muestra una correlación de alta intensidad ($\rho = 0.951$; $p = 0.003$), lo que indica que la consistencia, precisión y cumplimiento de los servicios educativos están estrechamente vinculados con la capacidad directiva. Esto sugiere que un liderazgo eficiente favorece la estabilidad en los procesos institucionales y la coherencia en la prestación del servicio.

Asimismo, la dimensión elementos tangibles presenta una correlación alta ($\rho = 0.930$; $p = 0.003$), lo que refleja que la gestión del liderazgo también se asocia con la adecuada administración de recursos físicos, infraestructura y condiciones materiales del entorno educativo, aspectos que inciden directamente en la percepción de calidad.

Por su parte, la dimensión capacidad de respuesta evidencia una correlación significativa ($\rho = 0.916$; $p = 0.003$), lo que indica que la rapidez y eficacia en la atención de las necesidades de los usuarios están relacionadas con la toma de decisiones y la gestión oportuna por parte del equipo directivo. Este resultado sugiere que un liderazgo activo contribuye a una mayor eficiencia operativa.

Finalmente, la dimensión empatía, aunque presenta el coeficiente más bajo en comparación con las demás, mantiene una correlación alta ($\rho = 0.847$; $p = 0.003$). Este hallazgo evidencia que la atención personalizada, la comprensión de las necesidades de los usuarios y el clima organizacional también están influenciados por el liderazgo, aunque pueden verse modulados por factores individuales y emocionales propios del personal.

DISCUSIÓN

El análisis desarrollado permite comprender que el liderazgo directivo se configura como un componente determinante en la configuración de la calidad del servicio educativo. La evidencia empírica obtenida muestra una asociación positiva, significativa y de magnitud muy alta entre ambas variables ($\rho = 0.987$), lo que revela que la conducción institucional no solo cumple una función administrativa, sino que estructura y orienta el funcionamiento integral de la organización educativa. Este resultado dialoga con el enfoque de liderazgo instruccional de Hallinger y Murphy (1985), quienes sostienen que la acción directiva incide directamente en los procesos pedagógicos, organizativos y en las condiciones laborales que sostienen la calidad educativa. En concordancia, estudios recientes destacan que el liderazgo escolar trasciende la gestión operativa y se posiciona como un eje dinamizador de la cultura institucional (Alan y Onur, 2025; Ehrich y English, 2024).

Al contrastar estos hallazgos con la evidencia internacional, se observa consistencia en la dirección de la relación, aunque con diferencias en la magnitud. Investigaciones como las de Guerrero et al. (2025) en México ($r = .550$) y Amiri et al., (2025) en Irán ($r = .830$) reportan asociaciones relevantes, aunque inferiores a las encontradas en el presente estudio. Esta diferencia podría explicarse por las características del contexto educativo peruano, donde las limitaciones estructurales y presupuestarias incrementan la dependencia de la capacidad directiva para garantizar niveles aceptables de servicio. En este sentido, organismos internacionales advierten que, en sistemas con restricciones de recursos, la eficacia de la gestión institucional adquiere un rol aún más crítico para sostener la calidad educativa (UNESCO, 2023; OCDE, 2025).

En el ámbito nacional, los resultados mantienen coherencia con investigaciones previas que reportan correlaciones elevadas entre liderazgo directivo y calidad del servicio, con valores que oscilan entre .742 y .815 (Maza y Campana, 2025; Quiroz y Rodas, 2025; Ulloa et al., 2025; Chuquihuanca et al., 2022). No obstante, el coeficiente alcanzado en este estudio sugiere una intensificación de esta relación en el contexto analizado, lo que podría estar vinculado a dinámicas propias de la gestión educativa en el Callao. Asimismo, investigaciones sobre desempeño docente y liderazgo en el Perú refuerzan la idea de que la figura directiva influye de manera decisiva en la cohesión institucional y en los resultados organizacionales (Manrique y Sánchez, 2022; Mestanza, 2025).

Desde una perspectiva conceptual, los hallazgos pueden interpretarse a partir del liderazgo transformacional, el cual enfatiza la construcción de una visión compartida y la movilización de los actores hacia objetivos comunes (Duarte y Bohórquez, 2024). De igual forma, el enfoque integrador de Maqbool et al., (2023) permite entender que la articulación entre dimensiones estratégicas, culturales e instruccionales fortalece la gestión institucional, favoreciendo una percepción más positiva del servicio. A su vez, el liderazgo crítico reflexivo aporta una mirada complementaria al señalar que los procesos de mejora emergen de interacciones horizontales y espacios de diálogo que transforman las prácticas organizacionales (Gamarra-Mendoza y Brito-Garcías, 2025). Estas perspectivas, en conjunto, explican la intensidad de la relación observada, al situar al liderazgo como un fenómeno complejo y multidimensional.

El análisis por dimensiones permite profundizar en la comprensión de este vínculo. La dimensión seguridad ($\rho = 0.971$) evidencia que la credibilidad institucional y la confianza en el servicio se encuentran estrechamente ligadas a la gestión directiva. Este resultado coincide con planteamientos que destacan la importancia de la confianza organizacional como resultado de prácticas de liderazgo coherentes y consistentes (Müller et al., 2021; Linvill y Onosu, 2023).

En cuanto a la fiabilidad ($\rho = 0.951$), su elevada asociación sugiere que la estabilidad, precisión y cumplimiento de los procesos institucionales dependen en gran medida de la conducción directiva. Este hallazgo puede interpretarse desde el paradigma de la disconfirmación de expectativas, donde la satisfacción se genera cuando el servicio cumple o supera lo esperado (Schiebler et al., 2025). En el sector público, esta relación se refuerza cuando la gestión se orienta a la eficiencia, transparencia y continuidad del servicio (Sáenz, 2025).

La capacidad de respuesta ($\rho = 0.916$) pone en evidencia que la agilidad en la atención de las demandas institucionales se vincula con estilos de liderazgo orientados a la toma de decisiones oportunas. En este sentido, investigaciones previas señalan que la rapidez y pertinencia en la gestión influyen directamente en la percepción de calidad y en la satisfacción de los usuarios (Sun y Pan, 2023; Yum y Yoo, 2023).

Por su parte, la empatía ($\rho = 0.847$), aunque presenta un coeficiente ligeramente inferior, mantiene una relación sólida con el liderazgo. Este resultado sugiere que los componentes socioemocionales del servicio educativo dependen de la capacidad del líder para generar vínculos, promover un clima organizacional favorable y fortalecer el compromiso del personal. No obstante, su menor magnitud podría explicarse por la influencia de factores individuales y contextuales que trascienden la gestión directiva (Ventista y Brown, 2023).

Finalmente, los elementos tangibles ($\rho = 0.930$) adquieren particular relevancia en contextos como el peruano, donde las limitaciones estructurales son evidentes. En este escenario, la capacidad del liderazgo para gestionar eficientemente los recursos disponibles se convierte en un indicador clave de calidad del servicio. Tal como señalan reportes nacionales, la adecuada administración de infraestructura y recursos educativos incide directamente en la percepción del servicio brindado (MINEDU, 2024).

Los resultados del estudio permiten afirmar que el liderazgo directivo actúa como un eje articulador que integra y potencia todas las dimensiones de la calidad del servicio educativo. La consistencia entre los resultados obtenidos, los antecedentes empíricos y los enfoques teóricos fortalece la validez interpretativa del estudio. No obstante, es pertinente reconocer que el diseño correlacional limita la posibilidad de establecer relaciones causales (Setia, 2016). En consecuencia, se sugiere que futuras investigaciones incorporen diseños longitudinales o explicativos que permitan profundizar en la dinámica de estas variables y ampliar la comprensión del fenómeno en distintos contextos educativos.

CONCLUSIONES

El análisis desarrollado permitió establecer que el liderazgo directivo se relaciona de manera directa, significativa y de muy alta intensidad con la calidad del servicio educativo en instituciones públicas del Callao, lo que evidencia su papel como eje articulador de los procesos institucionales. Este hallazgo confirma que la gestión directiva no solo orienta el funcionamiento organizacional, sino que incide de forma transversal en la percepción de calidad por parte de la comunidad educativa.

Asimismo, se determinó que el liderazgo directivo presenta asociaciones significativas con todas las dimensiones de la calidad del servicio. La seguridad y la fiabilidad destacan como las dimensiones con mayor nivel de asociación, lo que pone de manifiesto la relevancia de la toma de decisiones, la generación de confianza institucional y la consistencia en la prestación del servicio. De igual manera, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles evidencian que la eficiencia operativa y la adecuada gestión de recursos dependen en gran medida de la conducción directiva.

Por otro lado, la dimensión empatía, aunque con una intensidad ligeramente menor, mantiene una relación significativa, lo que indica que los aspectos socioemocionales y el clima organizacional también se ven influenciados por el estilo de liderazgo. Este resultado sugiere que el fortalecimiento de competencias interpersonales en los directivos contribuye a mejorar la experiencia del usuario dentro del sistema educativo.

El estudio permite sostener que el fortalecimiento del liderazgo directivo constituye una estrategia clave para elevar los estándares de calidad del servicio educativo, especialmente en contextos públicos caracterizados por limitaciones estructurales. En consecuencia, se resalta la necesidad de promover procesos de formación y desarrollo de capacidades directivas orientadas no solo a la gestión administrativa, sino también a la articulación pedagógica, organizacional y humana dentro de las instituciones educativas.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

REFERENCIAS

- Alan, H., y Onur, N. (2025). Analyzing and mapping the leadership literature and its organizational implications: An integrative analysis. *Administrative Sciences*, 15(12), 479. <https://doi.org/10.3390/admsci15120479>
- Amiri, M., Shahr-Roudi, E., Shahsavar, H. y Khosravi, A. (2025). Evaluation of educational services quality and its impact on students' satisfaction and loyalty based on academic quality improvement program (AQIP) model. *BMC Med Educ* 25. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07988-w>
- Cerezo, J., Montalván, S., Sánchez, M., López, S., García, M. y Chela, O. (2023). Percepción sobre los servicios educativos en instituciones públicas. *Revista Científica Multidisciplinaria Ogma*, 2(3), 46-56. <https://doi.org/10.69516/xq65fj12>
- Chuquihuanca, N., Olaya, J. y Yacsahuanca, C. (2022). Liderazgo pedagógico directivo y calidad educativa en instituciones de educación básica regular del Perú. *Revista Latinoamericana De Difusión Científica*, 4(6), 181–191. https://www.researchgate.net/publication/357612644_Liderazgo_pedagogico_directivo_y_calidad_educativa_en_instituciones_de_educacion_basica_regular_del_Peru
- Creswell, J. W. y Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications. <https://share.google/Z0KtMLVAGDvDZm3Nc>
- Duarte Ramírez, F. M., y Bohorquez López, J. E. (2024). Liderazgo Transformacional: Clave del Éxito en Educación. *Revista Digital De Investigación Y Postgrado*, 5(9), 107-121. <https://doi.org/10.59654/ftw5tn94>

- Ehrich, L. C., y English, F. W. (2024). Re-imagining leadership roles beyond the shadow of bureaucracy. *Education Sciences*, 14(3), 331. <https://doi.org/10.3390/educsci14030331>
- Gamarra Huamantla, J. C. (2024). Liderazgo directivo en la educación: Una revisión literaria. *Horizontes Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 8(34), 1897–1912. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i34.841>
- Gamarra-Mendoza, S., y Brito-Garcías, J. G. (2025). Methodology Based on Critical Reflective Dialogue to Optimize Educational Leadership. *Education Sciences*, 15(6), 776. <https://doi.org/10.3390/educsci15060776>
- Goodfellow, L. (2023). An overview of survey research. *Respiratory Care*, 68(9), 1309-1313. <https://doi.org/10.4187/respcare.11041>
- Guerrero, K., Castillo, V., Reyes, L., Arriola, G. y Delgado, J. (2025). El Impacto del Liderazgo Escolar en la Calidad Educativa: Evidencia desde la Nueva Escuela Mexicana. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 6(1), 2962 – 2975. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3551>
- Habibzadeh, F. (2024). Data Distribution: Normal or Abnormal? *J Korean Med Sci*. 39(3). <https://doi.org/10.3346/jkms.2024.39.e35>
- Hallinger, P. y Murphy, J. (1985). Assessing the instructional management behavior of principals. *Elem Sch J*. 86(2). 17–47. <https://doi.org/10.1086/461445>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Instituto para la Estadística - UNESCO. (2024). Government expenditure on education as a percentage of GDP (Education Expenditure Data). <https://uis.unesco.org/sites/default/files/medias/fichiers/2025/08/EDS-6-Expenditure-Final-WEB.pdf>
- Linville, J. S., y Onosu, G. O. (2023). Stories of leadership: Leading with empathy through the COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 15(9), 7708. <https://doi.org/10.3390/su15097708>
- Manrique, N. y Sánchez, L. (2022). Liderazgo del director y desempeño académico de los docentes de las instituciones educativas del nivel inicial de la Red nº07 del distrito de Puente Piedra. Ugel Nº 04 Comas. *IGOBERNANZA*, 5(18), 100–128. <https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n18.2022.189>
- Maqbool, S., Zafeer, H., Zeng, P., Mohammad, T., Khassawneh, O. y Wu, L. (2023). The role of diverse leadership styles in teaching to sustain academic excellence at secondary level. *Front Psychol*. 9(13). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1096151>
- Maza, L. y Campana, A. (2025). Liderazgo Directivo y Gestión Educativa en una Institución Educativa Comunidad Nativa Nuevo Ahuaypa, Coronel Portillo, Ucayali. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 5774–5789. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16281
- Mestanza Mendoza, G. (2025). Influencia del liderazgo directivo en el desempeño docente: Un estudio en el contexto educativo del Callao – 2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(4), 2632-2657. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.18890
- Ministerio de Educación del Perú. (2014). 4 de cada 10 directores presentan un perfil de liderazgo que influye positivamente en sus estudiantes, según datos recogidos en la ECE. <https://goo.gl/cRts7f>
- Ministerio de Educación del Perú. (2024). Diagnóstico de brechas de infraestructura o de acceso a servicios del Sector Educación 2026-2028. <https://www.minedu.gob.pe/programacion-multianual-inversiones/pdf/2024/diagnostico-brechas-pmi-2026-2028.pdf>
- Müller, U., Hancock, D. R., Stricker, T., y Wang, C. (2021). Implementing ESD in Schools: Perspectives of Principals in Germany, Macau, and the USA. *Sustainability*, 13(17), 9823. <https://doi.org/10.3390/su13179823>
- Liderazgo directivo y desempeño de los docentes en instituciones educativas. (2025). *Revista InveCom*, 5(4), 1-9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14835314>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2023). Global Education Monitoring Report 2023: Technology in education: A tool on whose terms? UNESCO Publishing. <https://doi.org/10.54676/UZQV8501>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2016). Avanzando hacia una mejor educación para Perú. Making Development Happen. 3. 1-35 <https://hdl.handle.net/20.500.12799/5200>
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2025). Education at a glance 2025: Peru — Government expenditure on education as a share of GDP. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/education-at-a-glance-2025_1a3543e2-en/peru_0afa65c8-en.html
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Quiachon, L. Y., y Paulino, M. (2023). Analysis of service quality dimensions: Towards a student satisfaction model in the new normal. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(7), 2749–2758. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i7.4153>
- Quiroz, K. y Rodas, V. (2025). Liderazgo directivo y calidad educativa en educación básica regular: revisión sistemática. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 9(39), 3122–3134. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v9i39.1107>
- Rodríguez-Feria, P., Czabanowska, K., Babich, S., Rodríguez-Sánchez, D., Carreño Hernández, F. L., y Hernández Flórez, L. J. (2023). Defining leadership in undergraduate medical education, networks, and instructors: A scoping review. *International Medical Education*, 2(1), 49–70. <https://doi.org/10.3390/ime2010006>
- Sáenz Barros, S. M. (2025). Satisfacción ciudadana en la calidad de servicio de gobiernos locales: Revisión sistemática 2020–2025. *Revista Invecom*, 27(2), 101–125. <https://doi.org/10.33326/invecom.v27i2.4180>
- Sánchez-Pastor, V., Villar-Guevara, M., Fernández-Mallma, I., y Apaza-Cáceres, J. A. (2025). Factors driving educational quality within the framework of SDG 4 for the 2030 agenda: what do training professionals think in the 21st century? *Frontiers in Education*, 10. <https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1706135>
- Sánchez-Solis, Y., Raqui-Ramirez, C., Huaroc-Ponce, E. y Huaroc-Ponce, N. (2024). Importancia de conocer la normalidad de los datos utilizados en los trabajos de investigación por tesis. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 17(2), 404–413. <https://doi.org/10.37843/rted.v17i2.554>
- Schiebler, T., Lee, N., y Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x>
- Setia, M. (2016). Methodology series module 3: Cross-sectional studies. *Indian Journal of Dermatology*, 61(3), 261–264. <https://doi.org/10.4103/0019-5154.182410>
- Sun, S., y Pan, Y. (2023). Effects of service quality and service convenience on customer satisfaction and loyalty in self-service fitness centers: Differences between staffed and unstaffed services. *Sustainability*, 15(19), 14099. <https://doi.org/10.3390/su151914099>
- Trochim, W. (2020). Research methods knowledge base. *Social Research Methods*. <https://socialresearchmethods.net/kb/>
- Ulloa, S., et al. (2025). Liderazgo directivo y desempeño de los docentes en instituciones educativas. *Revista InveCom*, 5(4), 1-11. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632025000402060
- Ventista, O y Brown, C. (2023) Teachers' professional learning and its impact on students' learning outcomes: Findings from a systematic review. *Social Sciences & Humanities Open*. 8(1). <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100565>
- Yum, K., y Yoo, B. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. *Sustainability*, 15(14), 11214. <https://doi.org/10.3390/su151411214>

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

1. Conceptualización: Teresa Marianella Gonzales Moncada, Martha Alicia Ames Coca, Joan Carlos Espinoza Sotelo

2. Curación de datos: Teresa Marianella Gonzales Moncada, Martha Alicia Ames Coca, Joan Carlos Espinoza Sotelo

3. Análisis formal: Teresa Marianella Gonzales Moncada, Martha Alicia Ames Coca, Joan Carlos Espinoza Sotelo

4. Investigación: Teresa Marianella Gonzales Moncada, Martha Alicia Ames Coca, Joan Carlos Espinoza Sotelo

5. Supervisión: Teresa Marianella Gonzales Moncada, Martha Alicia Ames Coca, Joan Carlos Espinoza Sotelo

6. Validación: Teresa Marianella Gonzales Moncada, Martha Alicia Ames Coca, Joan Carlos Espinoza Sotelo

7. Visualización: Teresa Marianella Gonzales Moncada, Martha Alicia Ames Coca, Joan Carlos Espinoza Sotelo

8. Redacción – borrador original: Teresa Marianella Gonzales Moncada, Martha Alicia Ames Coca, Joan Carlos Espinoza Sotelo

9. Redacción – revisión y edición: Teresa Marianella Gonzales Moncada, Martha Alicia Ames Coca, Joan Carlos Espinoza Sotelo