



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Liderazgo distribuido en la calidad del servicio en las
instituciones de educación básica regular, Los Olivos 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Zavaleta Cucho, Edgardo (ORCID: 0000-0002-7986-9889)

ASESOR:

Dr. Alcas Zapata, Noel (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA, PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, quienes con su ejemplo encaminaron mi vida y siempre me motivaron a alcanzar mis anhelos.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por brindar la oportunidad de estudiar esta maestría y al Dr. Noel Alcas Zapata, quién con su valiosa orientación, fue de gran soporte para lograr este grado académico.

Índice de contenidos

Dedicatoria	1
Agradecimiento	2
Índice de tablas	4
Índice de gráficos y figuras	4
Resumen	5
Abstract	6
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO TEÓRICO	11
III. MÉTODO	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	52
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Certificados de Validación de Instrumentos	
Anexo 4: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis	
Anexo 5: Operacionalización de la variable liderazgo distribuido	
Anexo 6: Operacionalización de la variable calidad del servicio	
Anexo 6: Operacionalización de la variable calidad del servicio	
Anexo 7: Resultados de la prueba piloto	
Anexo 8: Autorización para la aplicación del instrumento en las instituciones educativas	

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Distribución de la población investigada	21
Tabla 2	Ficha técnica del cuestionario sobre el liderazgo distribuido	23
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario sobre la calidad del servicio	24
Tabla 4	Información de ajuste de los modelos	31
Tabla 5	Bondad de ajuste	32
Tabla 6	Prueba Seudo R cuadrado	32
Tabla 7	Estimación de parámetros	33

Índice de gráficos y figuras

	Pág.	
Figura 1.	Diseño de la investigación	20
Figura 2.	Niveles del liderazgo distribuido	27
Figura 3.	Niveles de las dimensiones del liderazgo distribuido	28
Figura 4.	Niveles de calidad del servicio	29
Figura 5.	Niveles de las dimensiones de calidad del servicio	30

Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue, determinar la influencia del Liderazgo distribuido en la calidad del servicio en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021. Para tal fin se aplicó la metodología que se describe: el tipo de investigación es básico, de nivel correlacional causal y su diseño es no experimental transversal. La técnica que se empleó para el recojo de la información fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario de tipo politómico ordinal para cada variable. La población está constituida por los docentes de tres instituciones educativas públicas, el muestreo es no probabilístico y la muestra la conforman 153 docentes. La conclusión obtenida fue que el 62,1% de los docentes perciben el liderazgo distribuido (V.I.) en el nivel alto en sus instituciones, así como el 70,6% consideraron que brindan una favorable calidad del servicio (V.D.); esto determinó una influencia muy significativa del 60,4% de la variable independiente sobre la variable dependiente según la prueba seudo R cuadrado, además del .000 en la prueba de ajuste de los modelos señaló la significancia entre estas variables.

Palabras clave: Liderazgo, Gestión, Delegación de autoridad, Impacto de la comunicación, calidad de la educación.

Abstract

The main objective of this research was to determine the influence of distributed leadership on the quality of service in educational institutions of regular basic education, Los Olivos 2021. For this purpose, the following methodology was applied: the type of research is basic, of causal correlational level and its design is non-experimental transversal. The technique used to collect information was the survey and the instrument applied was an ordinal polytomous questionnaire for each variable. The population consisted of teachers from three public educational institutions, the sampling was non-probabilistic and the sample consisted of 153 teachers. The conclusion obtained was that 62.1% of the teachers perceive distributed leadership (V.I.) at a high level in their institutions, as well as 70.6% considered that they provide a favorable quality of service (V.D.); this determined a very significant influence of 60.4% of the independent variable on the dependent variable according to the pseudo R-squared test, in addition to the .000 in the test of adjustment of the models indicated the significance between these variables.

Keywords: Leadership, Management, Delegation of authority, Impact of communication, quality of education.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo evoluciona a pasos agigantados y en él la competitividad entre las organizaciones, para su desarrollo y supremacía en el mercado emplean diferentes estrategias desde su interior diferenciándose unas de otras. Sin embargo, no todas logran alcanzar sus objetivos y metas, el tipo de liderazgo que rige influye directamente en su progreso, tal como lo sostienen, Martínez y Gil (2018), la superación de sus organizaciones tiene puestas sus esperanzas en sus colaboradores y ubica a sus líderes como un factor muy importante para su evolución (Rodríguez et al., 2020).

De tal manera que, los tipos de líderes han evolucionado junto con la historia de la humanidad, desde aquellos autoritarios que imponen ideas en beneficio propio o de un pequeño grupo, hasta los concertadores y democráticos que motivan a los colaboradores para aportar ideas en beneficio todos, en estos tiempos donde prevalece el orden en las organizaciones y el respeto a sus colaboradores surge la figura del líder distribuido, el cual, es ampliamente promovido en Europa y los países anglosajones, pero muy poco conocido y aún menos aplicado en esta parte del continente, esta se presenta como un líder concertador, orientador y que debe dar inicio al desarrollo de las potencialidades de sus colaboradores; éste líder debe promover el cambio positivo de su contexto con creatividad e innovación, fortaleciendo la independencia de los actores al liderar las responsabilidades mutuas y con objetivos comunes (Ortíz, 2017).

Así también, dentro del sistema educativo peruano el liderazgo y la responsabilidad de la gestión recae en el director y en la plana directiva, los demás actores educativos son entes ejecutores de las disposiciones consensuadas. Sin embargo, frente a las nuevas demandas, la transformación de las instituciones debe darse desde su interior, con un liderazgo distribuido fuerte y comprometido con un proyecto común que logre un servicio interno de calidad (García, 2017).

De acuerdo con lo relatado, en las instituciones educativas de educación básica regular, del distrito de Los Olivos, en la ciudad de Lima; se evidencian la falta de este tipo de liderazgo, ya que todas las disposiciones y actividades son emanadas desde la plana directiva en consenso con algunos representantes de docentes, administrativos y/o de padres de familia. Si bien es cierto que se

promueve el trabajo en equipo usando como estrategia los trabajos colegiados que permite que los docentes y administrativos que compartan experiencias que permitan tomar decisiones que fortalecen su práctica pedagógica y mejora de la calidad del servicio interno, al consolidar una estrategia siempre requieren la presencia del directivo para concluir el trabajo. Es así como esta dependencia repercute de forma negativa en el servicio que se brinda y que es percibido por los padres de familia y estudiantes.

Por otro lado, en el primer mundo la meta más importante para una organización es conseguir la fidelidad del “cliente” y el esfuerzo que demandan para lograrlo moviliza todos sus recursos y estrategias para conseguirlo, es necesario movilizar todo el esfuerzo y otorgarle gran importancia a la calidad del servicio que se brinda, para así crear ese vínculo de confianza entre ambos (Ibarra et al., 2020). Por otro lado, en América Latina, en la gran mayoría de casos sucede lo contrario, poniendo primero como prioridad, a los intereses de las empresas, antes que el “respeto” al cliente, las demandas sociales se ven reflejadas en las deficiencias de los servicios que se brindan en todos los sectores sociales: educación, salud, transporte, servicios básicos, etc., todos vulneran considerablemente los derechos del “cliente”, no se podría hablar de fidelidad hacia una determinada marca; en Latinoamérica se percibe la vulnerabilidad de los derechos y la ausencia de los servicios de carácter público en una sociedad marcada por las desigualdades y la discriminación (Murillo, 2021).

Así también, en las instituciones educativas de educación básica regular del Distrito de Los Olivos, no son ajenas a estas deficiencias al brindar el servicio educativo, en algunos casos por temas burocráticos, por cumplimiento de protocolos ineficientes o por falta de compromiso de los colaboradores. Por lo expuesto, el estudio de esta investigación es de suma importancia, ya que el Liderazgo distribuido analizados desde cada una de sus dimensiones busca promover la autonomía y responsabilidad en cada equipo de colaboradores fortaleciendo el trabajo participativo más que competitivo, todo ello apunta a que contribuye a mejorar la calidad del servicio que se brinda para la mejora de los aprendizajes de los estudiantes de educación básica regular en el distrito de Los Olivos, en la ciudad de Lima.

En consecuencia, luego de hacer un análisis de la realidad problemática esta investigación tuvo la intención de conocer los lineamientos del liderazgo distribuido y la influencia que ejerce sobre la calidad del servicio educativo en las instituciones públicas. En tal sentido, se fundamentó el problema general, ¿Cómo influye el Liderazgo distribuido en la calidad del servicio en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021?, así como también sus problemas específicos, ¿Cómo influye el Liderazgo distribuido en la calidad de las interacciones en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021? ¿Cómo influye el Liderazgo distribuido en la calidad de resultados en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021? y ¿Cómo influye el Liderazgo distribuido en el ambiente físico y/o virtual en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021?.

Razón por la cual, esta investigación planteó lograr como objetivo general Determinar la influencia del Liderazgo distribuido en la calidad del servicio en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021. Así mismo, como objetivos específicos pretendió lograr (1) Determinar la influencia del Liderazgo distribuido en la calidad de las interacciones en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021, (2) Determinar la influencia del Liderazgo distribuido en la calidad de resultados en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021 y (3) Determinar la influencia del Liderazgo distribuido en el ambiente físico y/o virtual en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021.

Para ello, la presente investigación plantea como hipótesis general: El Liderazgo distribuido influye en la calidad del servicio en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021. Así como, se propusieron tres hipótesis específicas: (1) El Liderazgo distribuido influye en la calidad de las interacciones en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021, (2) El Liderazgo distribuido influye en la calidad de resultados en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021 y (3) El Liderazgo distribuido influye en el ambiente físico y/o virtual en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021.

Por otro lado, la presente investigación se sustentó en una justificación teórica ya que su propósito es brindar aportes a los conocimientos ya existentes

sobre el liderazgo distribuido y su influencia sobre la calidad del servicio en las instituciones educativas de educación básica regular. Contribuyendo con información validada y fundamentada para los estudiosos del campo de la educación pertenecientes a la comunidad científica. Es cuando su propósito busca la reflexión así como la discusión, contrastando a la teoría con los resultados obtenidos, sobre un conocimiento ya existente (Fernández, 2020).

Así también, este estudio brindó una justificación práctica debido que los resultados obtenidos nos muestran que existe una gran influencia entre estas variables, lo que hace considerar que el equipo directivo debe reconocer su importancia y promover la práctica de este tipo de liderazgo en sus instituciones educativas, con la finalidad de brinda un servicio de calidad hacia los estudiantes y padres de familia. También lo sostiene así Fernández (2020), esta práctica cuando al poner en ejercicios las estrategias propuestas en el estudio, éstas contribuirán a resolver un problema planteado.

Del mismo modo, esta investigación proporciona una justificación metodológica, debido a que, al ser sometidos a un estudio, se inicia con la elaboración de instrumentos de recolección y medición de las variables los cuales fueron previamente validados por expertos para su aplicación, de los cuales sus resultados al ser procesados alcanzaron un alto grado de confiabilidad, certificando así su uso en investigaciones venideras. Tal como lo manifiesta Fernández (2020) al proponer que este tipo de justificación plantea formas diferentes de tratar a las variables como de investigar a una población.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los trabajos previos realizados en el contexto internacional, García (2019) en cuyo trabajo de investigación concluye que la coordinación pedagógica y el liderazgo distribuido influyen positivamente en la capacidad del personal docente para trabajar de forma colaborativa al diseñar y desarrollar estrategias que mejorarán su práctica pedagógica. Así también, García (2019) en su tesis doctoral describe las prácticas de liderazgo distribuido desde las características de sus dimensiones en 71 escuelas de primaria, en confrontación con las características propias de sus directivos, la finalidad fue establecer el vínculo de cada una de estas con su contexto.

Por otro lado, Pedraza (2021) en su tesis doctoral investiga las razones que motivan a los estudiantes universitarios a abandonar sus estudios, enfocados desde el punto de vista sociocultural, no es ajena al servicio que recibe en ellas, consideran que no está acorde con la realidad de los estudiantes. Así también, Ramírez (2017) en cuya tesis investiga las causas del abandono de las prácticas en un polideportivo, concluyendo que una de las razones principales es el servicio que éste recinto brinda a los clientes, otras causas también acompañan, como problemas de salud, disponibilidad de tiempo, cambio de domicilio, entre otros. Según López (2019) en su investigación propone a la tutoría personalizada como una herramienta fundamental para el periodo de adaptación del estudiante en la vida universitaria, esto marca la calidad del servicio en la primera etapa de la universidad garantizando un mejor desempeño y rendimiento académico.

En cuanto a los trabajos previos realizados en el contexto nacional, se tiene a Merma (2019) cuyo trabajo de tesis investigó la relación existente entre el liderazgo distribuido y el aprendizaje organizacional en la gestión de entidades públicas, sometiendo a estudio a 128 docentes elegidos aleatoriamente, concluyendo que existe una relación directa, baja y significativa entre estas dos variables de investigación. Así también, Sánchez (2019) en su trabajo de investigación determina la relación que existe entre el coaching educativo y el liderazgo distribuido, considerando a 80 docentes como muestra y concluyendo en que no existe correlación significativa entre estas dos variables de estudio. Del mismo modo, Aldoradin (2019) quien en su trabajo de investigación busco

comparar el nivel de percepción del liderazgo distribuido de acuerdo al género, en 100 docentes de los tres niveles educativos, concluyendo que las docentes mujeres asumen el liderazgo con mayor compromiso.

Por otro lado, Ferro (2018) en su investigación busca determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del personal administrativo de su universidad, tomando como muestra a 92 docentes de esa casa de estudios y concluyendo que el personal administrativo casi nunca logra un desempeño favorable. Así también, Raymundo (2019) en cuyo trabajo de investigación busca determinar la relación entre el compromiso organizacional y calidad del servicio en una muestra de 221 estudiantes elegidos aleatoriamente, donde concluye que existe una relación directa entre estas dos variables de estudio. Del mismo modo, Loo & Vásquez (2019) quienes demostraron en su tesis, que las relaciones interpersonales, las relaciones humanas, las normas de convivencia, las consideraciones personales y el desarrollo profesional que se practica repercute directamente sobre el clima laboral de la institución, en una muestra conformada por 34 colaboradores, entre tutores, docentes, psicólogos y psicopedagogos. Asimismo, Inga (2020) logró demostrar que los docentes tienen amplio conocimiento sobre la buena práctica las interacciones sociales, las cuales son fundamentales para el aprendizaje de los estudiantes en la etapa inicial y también es favorable para con padres de familia, que serán aliados en el proceso de aprendizaje. Por otro lado, Clemente et al. (2019) en su informe técnico afirman que el tiempo de espera de un cliente repercute directamente sobre el nivel de satisfacción del servicio que recibe, aplicada a una muestra de 267 personas. Del mismo modo, Padilla (2014) en cuya investigación demostró que la gestión del potencial humano para conseguir la valoración del servicio es directamente proporcional a la calidad de resultados, se aplicó el estudio a 212 usuarios. Respecto a los ambientes físicos o virtuales, Infante (2020) en su investigación demostró que los ambientes deben garantizar las condiciones de comodidad para el usuario, siendo necesario para que se desarrolle un entorno favorable para el aprendizaje, en los estudiantes de CEBA, en tal sentido considera que repercute significativamente en el estudiante. Así también, Escudero (2018) en su tesis demostró que los entornos virtuales están directamente relacionadas con la

calidad educativa, esto se demostró a través del recojo de la información de 142 estudiantes sometidos a estudio.

Por otra parte, respecto a los referentes teóricos del liderazgo distribuido, estas ideas se han derivado de la psicología cognoscitiva y social, específicamente sobre la base de la teoría de la cognición distribuida y de la actividad (García, 2010) Así también, entre los principales autores que sostienen este concepto se encuentran: Kets de Vries (1999); Halverson y Diamond (2000); Graetz (2000); Hartley y Allison (2000); Harris y Chapman (2002); Spillane (2006) y Leithwood et al. (2009), mencionado por García, (2009). La importancia de este tipo de liderazgo en estos tiempos y sobre todo en las escuelas, se refleja en la buena convivencia, el compromiso y el trabajo en equipo, el liderazgo distribuido es el modelo que promueve una gestión concertadora, portadora de valores y que busca garantizar el involucramiento y el éxito de los miembros de la comunidad educativa (Del Campo, 2021). Así también, García et al. (2018) resaltan la importancia de este liderazgo desde el punto de vista en que el director actúa como dinamizador de procedimientos, empoderando a otros para asumir responsabilidades y se involucren en las metas comunes, distribuyendo el liderazgo dentro de la institución.

Asimismo, para Rioja (2020) el liderazgo distribuido se caracteriza por que aprovecha las fortalezas, capacidades y competencias de los colaboradores de manera que constituyen un equipo funcional que mejorará su productividad en base a la delegación de tareas, de acuerdo a las cualidades de cada profesional. Del mismo modo, Robinson pone énfasis en dos características de este liderazgo: la distribución de funciones y la influencia en el equipo para realizar una tarea (Ahumada et al., 2017).

Según lo expuesto, el Liderazgo distribuido se entiende como un liderazgo de gran importancia en las organizaciones, ya que se centra en la participación activa de los colaboradores asumiendo roles con autonomía, responsabilidad y liderazgo desde sus grupos de trabajo (García, 2017). Así también, Arenas (2020) considera a este tipo de liderazgo como una herramienta heurística practicada por los directivos, con la que se valora a cada miembro de la organización, ya que se involucran con los objetivos institucionales, asumiendo sus responsabilidades de manera no se excluye a nadie dentro de la consideración de la distribución del

liderazgo. Del mismo modo, Chi & Yi (2019) consideran que este liderazgo es el esfuerzo consciente de las cabezas de organizaciones para distribuir las funciones de liderazgo entre los miembros en cada área o nivel organizacional, en un ambiente cooperativo y de decisiones compartidas.

Para tal efecto, esta investigación dimensiona el liderazgo distribuido en: (1) Prácticas de liderazgo distribuido, (2) Decisiones compartidas (3) Visión, misión y metas compartidas, y (4) Desarrollo profesional, complejidad de la tarea e incentivos. La práctica de liderazgo distribuido, refiere a que el directivo promueve la delegación del liderazgo participativo ya que ello es el más eficiente en la organización, además que se acentúa el aprendizaje de manera colectiva, a través de la colaboración voluntaria, concertadora y democrática, extinguiendo los conflictos para mejorar los acuerdos existentes (García, 2017).

Así, la dimensión práctica de liderazgo distribuido, refiere a la estrategia que aplicará el líder para poner en práctica los lineamientos de este liderazgo que será compartido con los colaboradores, a través de la delegación de autoridad con autonomía y democracia. Es así que ponerlo en práctica, es implementar el trabajo participativo, más que competitivo, compartiendo la información institucional, que luego serán mejoradas desde la concertación y el manejo de las diferencias de los colaboradores, desde una cultura democrática (García, 2017). Del mismo modo, la práctica de este tipo de liderazgo incluye la coalición de líderes en las diferentes áreas o grupos de trabajo, además de fortalecer el enfoque colectivo en la toma de las decisiones así como las responsabilidades compartidas (Okpala, 2021). Asimismo, Aydin & Özmutaf (2021) consideran que la cooperación, la toma de decisiones, la responsabilidad y la iniciativa con los pilares que fortalecen la práctica de este tipo de liderazgo dentro de un enfoque colaborativo.

En referencia a la dimensión decisiones compartidas, se refiere a que la “cooperación” será la base del trabajo, promoviendo el compromiso de los colaboradores quienes discuten asertivamente sobre problemas, permitiendo la colaboración voluntaria de sus integrantes para resolverlos, se toman acuerdos para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes. Así lo refiere García (2017) cuando afirma que todos los integrantes de la organización son elementos importantes para la toma de las decisiones de la organización dentro

de un clima democrático, en el caso de las escuelas es importante incluir a los padres de familia y estudiantes. Asimismo, Liepelt & Raab (2021) refieren que el deseo de superación personal nos hace competitivos esforzándonos por nuestras elecciones, pero cuando formamos parte de un grupo, se toman decisiones de manera consensuada y en beneficio del mismo.

Ahora bien, respecto a la dimensión visión, misión y metas compartidas son importantes para toda organización, implica el firme compromiso de todos los colaboradores para con los objetivos y metas de la institución como tal, hace referencia a los valores, normas y la visión a mediano plazo, los cuales deben ser claros y de conocimiento de todos con el fin de lograr identidad hacia una filosofía institucional. Tal como lo refiere, García (2017) toda organización debe construir un horizonte, una visión que va a señalar su rumbo de desarrollo y las metas a corto y mediano plazo. Así también, Tingvold & Munkejord (2021) refieren que los desafíos presentados en las organizaciones cuando se tiene grupos heterogéneos de colaboradores, solo se pueden superar si se establece una visión común que se logrará con alcanzar metas compartidas, involucrando el compromiso de todos los integrantes.

Respecto a la dimensión desarrollo profesional, complejidad de la tarea e incentivos, se refiere a crear una cultura de superación profesional a través de la reflexión, la orientación y el aprovechamiento de las habilidades y conocimientos de los colaboradores, motivándolos desde la implementación de un sistema de incentivos que hará de su participación un producto más eficaz, superándose dentro de la institución. Se debe promover el desarrollo profesional de los equipos desde las capacitaciones, apoyándolos con los espacios de tiempo, lugar y recursos necesarios (García, 2017). Así mismo, Zheng et al. (2019) sostienen que se debe romper el esquema de esperar recibir las instrucciones desde arriba, en su lugar los directivos deben empoderar a los líderes de cada área, otorgándoles autonomía profesional y comprometiéndolos en las decisiones organizacionales.

Por otro lado, en referencia a la variable calidad del servicio, lograr una prestación de servicio de calidad es la finalidad de toda empresa, por lo que movilizan todo su esfuerzo para lograr una atención personalizada hacia el consumidor, un eficiente resultado o producto de su necesidad y un ambiente favorable para su buen desempeño, lo que con ello logrará alcanzar su fidelidad.

La percepción de calidad es muy diversa si se considera la percepción de los clientes, en tal sentido las organizaciones pondrán en ejecución toda su capacidad para brindar un buen producto o servicio (Brady & Cronin Jr., 2001). Además, no solo basta cumplir con los criterios y protocolos de atención para brindar un buen servicio, sino que es necesario considerar la percepción de calidad que tiene el cliente e incluirlos en sus mejoras (Noranee et al., 2021). Es así como, poder lograr una notable calidad en el servicio que se brinda, es la preocupación de todas las organizaciones ya que de ello depende su supervivencia y desarrollo dentro del mercado (Ullah et al., 2021).

Por otro lado, una de las características de la calidad del servicio que se brinda, es que siempre está ligado a la satisfacción del cliente, por lo tanto, debe permanecer en constante revisión y transformación para lograr la fidelidad (Sitanggang et al., 2021). Así también, Bahran et al. (2021) sostienen que éste se puede considerar bueno, si el servicio recibido es satisfactorio y sobre todo atiende a una necesidad del consumidor.

Dicho de otro modo, la calidad del servicio está compuesta por dos términos: la calidad que es considerada como un instrumento que progresivamente nos ayuda a conseguir la eficacia y por ende una respuesta original. Por otro lado, el servicio considerado como la acción ejercida por el empleado al desempeñar una tarea (Al, 2021). Así también, la calidad del servicio involucra la entrega del bien o valores garantizando los más altos estándares que se espera recibir (DIXIT, 2021). Es así, que la calidad del servicio es la herramienta que servirá para atraer nuevos clientes y retener a los propios, logrando obtener su fidelidad hacia la organización (Bençe, 2021). Similar aporte los de Harsono et al. (2021) quienes sostienen que toda actividad comercial tiene como finalidad, lograr la satisfacción del usuario, ya que solo así se lograría su lealtad y esto ayudaría al reconocimiento de la organización desde su recomendación. De igual manera, esta calidad de las actividades desarrolladas, está centrada en el profesional a cargo, quien haya sido previamente especializado para tal finalidad (Long & Chien, 2021). Asimismo, es señalada como la capacidad de respuesta eficiente o deficiente que se brinda ante una necesidad actual, es decir que la calidad del servicio está en constante transformación (Leonnard, 2021). Por otra parte, Dae & Eun (2021) la calidad del

servicio está íntimamente ligado a la calidad social, seguida de la calidad del producto, del entorno y de su entrega respectivamente, esto se puede medir a través del índice de satisfacción del cliente. Así también, Koc & Kaya (2021) refieren que la calidad del servicio se gestiona de manera organizacional, considerando la pluralidad de percepción manifestada por el cliente y este es un punto muy importante desarrollar acciones orientadas a lograr su satisfacción y la fidelidad.

Por otro lado, para una mejor comprensión de la variable calidad del servicio, ésta se dimensiona en: (1) Calidad de las interacciones, (2) Calidad de resultados y (3) Ambiente físico o virtual. La práctica de estas tres dimensiones ya sea buena o deficiente generará una percepción del servicio recibido por parte del cliente el cual evaluará todos los niveles de atención y servicio de la empresa, es la razón por la que todos sus recursos estarán orientados a lograr esa meta (Brady & Cronin Jr., 2001).

En principio, sobre la dimensión calidad de las interacciones, se refiere al trato y la empatía que el trabajador logra desarrollar hacia el consumidor, es decir sus actitudes como la predisposición a servir, la amigabilidad que logra despertar; su comportamiento como la amabilidad y la cortesía, hacen que sea considerada como la dimensión más importante para generar una percepción favorable sobre el servicio recibido. El cliente es el elemento más importante para la organización y por ello es que debe sentirse como tal, ser valorado y tratado con amabilidad y empatía, logrará su fidelidad (Brady & Cronin Jr., 2001). La empatía es una cualidad muy importante dentro de esta dimensión, tal como lo señala, Phan & Phan (2021) que se trata de cuidar a los clientes, estando a las expectativas de sus necesidades y haciéndolos sentir especiales, solo así se logra alcanzar su fidelidad. La interacción entre las personas es la base para todo crecimiento humano, desde esa perspectiva esta relación puede lograr un nivel de satisfacción y desarrollo personal, al ser asistido oportuna y profesionalmente (Jong et al., 2021)

Así también, la dimensión calidad de resultados, hace referencia a la capacidad de respuesta y a la calidad del producto que otorga la empresa para la atención de una necesidad, esta dimensión se mide con la inmediatez de la respuesta, con la eficiencia de la atención con resultados tangibles, así como con

la valoración que le dan al servicio prestado. Así lo refiere, Brady & Cronin Jr. (2001) la eficiencia de los colaboradores especializados y la calidad del producto que se ofrece, determina el valor del servicio por parte del cliente. Del mismo modo, el desarrollo, fortalecimiento y desempeño de los recursos humanos de la organización son la clave del éxito en la prestación de un buen servicio y una capacidad de respuesta eficiente (Inga & Rodríguez, 2019). Así también, las respuestas a las necesidades de los clientes deben considerar la individualización de ellos, por consiguiente no debe existir un solo protocolo de atención en las organizaciones (Stewart, 2020).

Respecto a la dimensión ambiente físico o virtual, se considera como ambiente al espacio en donde se desarrollan las otras dos dimensiones. Esta referida a las condiciones ambientales que se fabriquen, estos pueden ser tangibles o intangibles. Es así que, estos ambientes o escenarios deben ser apropiados y que reúnan las condiciones favorables para brindar un buen servicio, así como para desarrollar estrategias que fortalezcan a la organización. (Brady & Cronin Jr., 2001). Así también, Ramírez (2019) considera que el contexto de pandemia y la migración hacia el uso de recursos tecnológicos, así como los entornos virtuales son una valiosa opción de entornos, para desarrollar actividades de aprendizaje, así como de trabajos colaborativos; todo ellos sumado al desarrollo de metodologías activas e-learning completan el círculo de eficiencia en esta dimensión. Tal como lo comparten, Nández et al. (2019) si bien es cierto que la estructura de la institución se encuentra disponible para el desarrollo de actividades compartidas de fortalecimiento y aprendizaje, también es necesario apropiarse de ambientes digitales para facilitar el acceso de los participantes y flexibilizar procesos de enseñanza dentro de una modalidad remota.

III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Partiendo de la necesidad de comprender el porque de las cosas, la investigación se presenta como una herramienta que nos ayuda a dar esas respuestas a esa curiosidad, es así, que ésta crea nuevos conocimientos y teorías (investigación básica), que luego serán utilizados para dar solución a los problemas específicos (investigación aplicada). Por tanto, esta investigación es de tipo básica y contribuirá al conocimiento científico ya establecido, en el campo de la educación. Así, Rovetto (2018) afirma que la investigación es una actividad basada en la observación y la experimentación, que nace desde la curiosidad del ser humano por encontrar soluciones a sus necesidades a través de los nuevos conocimientos. También, es descriptiva porque está orientada a describir las cualidades del objeto de estudio desde los resultados y conclusiones. Tal como lo sostiene, Martínez al decir que este tipo de investigación describe las características fundamentales de los individuos, los sistematiza obteniendo información comparable con otras fuentes (Guevara et al., 2020).

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, el cual según Kerlinger este tipo de enfoque se caracteriza por que estudia fenómenos que se pueden medir, desde el análisis de los datos obtenidos, con ellos se pueden describir, explicar y predecir sucesos a partir de las conclusiones obtenidas (Sánchez, 2019). Así mismo, tiene un diseño no experimental, dado que las variables no serán manipuladas ni sometidas a experimentación de ningún tipo, simplemente se estudian desde su naturaleza. Así lo manifiestan Hernández & Mendoza (2018) al señalar que no debe manipularse a la variable independiente, al contrario solo debe limitarse a observarla en su contexto original y medir los fenómenos ocasionados al relacionarse con la otra variable, para luego sean analizadas.

Además, es de tipo correlacional ya que existe una relación entre las variable independiente y la variable dependiente, así también, es causal ya que existe influencia de la primera sobre la segunda variable respectivamente. Así lo sostienen, Hernández et al. (2014) al afirmar que las investigaciones son correlacionales causales cuando buscan describir la causa-efecto que existe entre

dos o más variables que serán sometidas al estudio. La representación gráfica de este diseño de investigación será:

Donde:

M: Muestra

O1, O2: Observaciones de las variables

X: Liderazgo distribuido (V.I)

Y: Calidad del servicio (V.D.)

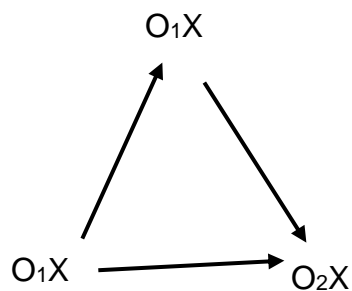


Figura 1. Diseño de la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio son el Liderazgo distribuido (variable independiente) y la Calidad del servicio (variable dependiente). Ambas variables son de naturaleza cualitativa y de escala ordinal.

3.2.1. Definición conceptual de las variables

Liderazgo Distribuido

Se entiende como un liderazgo de gran importancia sobre todo para el sistema educativo, que se centra en la participación activa de los colaboradores asumiendo roles con autonomía, responsabilidad y liderazgo desde sus grupos de trabajo (García, 2017)

Calidad del Servicio

Es la finalidad de toda empresa, por lo que movilizan todo su esfuerzo para lograr una atención personalizada hacia el consumidor, un eficiente resultado o producto de su necesidad y un ambiente favorable para su buen desempeño, lo que con ello logrará alcanzar su fidelidad (Brady & Cronin Jr., 2001)

3.2.2. Variables y operacionalización

Para efectuar la operacionalización de las variables, se hizo un análisis de las teorías vinculadas a ambas, dadas por diversos autores expertos en el tema, de tal forma que se recopiló información que permitió tener la descripción de ellas,

para poder organizar sus dimensiones e indicadores y elegir el instrumento. Una vez descritas las dimensiones e indicadores y seleccionado el instrumento adecuado para delimitar los indicadores de cada dimensión y elaborar sus respectivos ítems. Se determinó la escala de medición que se empleó para cuantificar los datos encontrados, concretándose de esta manera la operacionalización. (Ver anexo 5 y anexo 6)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es el conjunto de elementos (sujetos u objetos) cuyas características específicas, serán el motivo del estudio; se elige a la población de estudio por tener características comunes, es decir que cumplen con los criterios de selección para el estudio como: edad, conocimiento, afinidad entre otros. Pero, aunque posean estas características sigue siendo muy numerosas para ser estudiadas, lo que no podría emplearse para la investigación. Al respecto Gamboa (2018), sostiene que la población son elementos, generalmente personas que serán objetos de investigarlos, para tomar decisiones a través de las conclusiones o inferencias obtenidas. La población considerada para esta investigación son 153 docentes de primaria y secundaria, de educación básica regular de tres instituciones educativas ubicadas en el distrito de Los Olivos en la ciudad de Lima.

Tabla 1

Distribución de la población investigada

Institución educativa / Nivel	Cantidad de docentes
IE Enrique Milla Ochoa	64
IE 3080 "20 de abril".	46
IE 3095 Perú Kawachi	43
Total	153

Muestra

La muestra está conformada por los objetos que serán sometidos a la investigación a través de los instrumentos de recolección de datos. Son en número considerablemente pequeño por lo tanto manipulable estadísticamente hablando. Para Gamboa (2018), la muestra es un subconjunto de la población y debe ser representativa ya que se le harán las mediciones pertinentes, obteniendo datos importantes para el estudio. En consecuencia, muestra en esta investigación está conformada por 153 docentes que de los niveles de primaria y secundaria pertenecientes a instituciones educativas de educación básica regular del distrito de Los Olivos.

Muestreo

Muestreo es el procedimiento al cual se somete a la población para obtener los elementos que luego serán la muestra. Son de dos tipos: **probabilísticos** cuya selección de cada elemento son elegidos al azar y tienen la misma probabilidad de pertenecer a la muestra; mientras que el de tipo **No probabilístico** es intencional dado que se eligen de manera precisa a los elementos que pertenecerán a la muestra. Así también, para Morales (2019), la selección no probabilística de la muestra no debe ser aleatorio y se basa mayormente en el criterio del investigador. En base a ello, el muestreo aplicado para esta investigación es de tipo No probabilístico es decir intencional al momento de recoger la información. Es así que se ha considerado aplicar el instrumento a los 153 docentes de los niveles de primaria y secundaria de las tres instituciones educativas seleccionadas por compartir las mismas características.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas para recolectar información son las diferentes estrategias que va a aplicar el investigador sobre la muestra, pueden ser el uso de los registros, base de datos, entrevistas, encuestas, etc. Para nuestro estudio se aplicará la encuesta y que se aplicará a los 153 docentes que conforman la muestra. Según Hernández & Duana (2020), las técnicas de recolección de datos son procedimientos para conseguir información que le será útil al investigador en su estudio.

Así mismo, los instrumentos de recolección de datos son herramientas que se aplicarán sobre los individuos que conforman la muestra, en nuestro estudio se aplicará un cuestionario virtual (cuestionario de google) con 40 ítems, relacionados directamente a las dos variables de estudio: liderazgo distribuido (22 ítems) y calidad del servicio (18 ítems). Para Hernández & Duana (2020), los instrumentos de recolección de datos, en el caso de las encuestas deben ser elaborados con ítems claros y pertinentes de manera que la información obtenida sea precisa y valiosa para el objetivo de la investigación.

3.4.1. Cuestionario sobre el Liderazgo distribuido.

Tabla 2

Ficha técnica del cuestionario sobre el Liderazgo distribuido.

Denominación:	Cuestionario sobre el Liderazgo distribuido
Autor:	Ingrid García Martínez (Adaptado por Edgardo Zavaleta Cucho)
Año:	2019
Propósito:	Medir el valor de Liderazgo distribuido expresada en niveles específicos: Bajo, moderado y alto.
Tipo de reactivos	Proposiciones con escala de Likert
Número de ítems	Está formado por 22 ítems que evalúan cuatro dimensiones; Dimensión prácticas de liderazgo distribuido (7 ítems), Dimensión decisiones compartidas (5 ítems), Dimensión visión, misión y metas compartidas (5 ítems) y Dimensión desarrollo profesional, complejidad de la tarea e incentivos (5 ítems)
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos.
Rango de Aplicación:	Docentes de educación básica regular (primaria y secundaria).
Aspectos Normativos:	Muestra concerniente al 100% de población.
Significación:	El puntaje interpretado permite apreciar el nivel del Liderazgo distribuido, lo cual está valorado a través de los niveles: bajo, moderado y bueno.

3.4.2. Cuestionario sobre la calidad del servicio

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario sobre la Calidad del servicio.

Denominación:	Cuestionario sobre la Calidad del servicio
Autores:	Michael Brady y Joseph Cronin Jr. (Adaptado por Edgardo Zavaleta Cucho)
Año:	2001
Propósito:	Medir el valor de la calidad del servicio expresada en niveles específicos: Desfavorable, por mejorar, favorable.
Tipo de reactivos	Proposiciones con escala de Likert
Número de ítems	Está formado por 18 ítems que evalúan tres dimensiones; Dimensión calidad de las interacciones (7 ítems), Dimensión calidad de resultados (5 ítems) y la Dimensión ambiente físico y/o virtual (6 ítems)
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos.
Rango de Aplicación:	Docentes de educación básica regular (primaria y secundaria).
Aspectos Normativos:	Muestra concerniente al 100% de población.
Significación:	El puntaje interpretado permite apreciar el nivel de la calidad del servicio, lo cual está valorado a través de los niveles: Desfavorable, por mejorar, favorable.

3.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez

Es el grado en que el instrumento mide la variable o conjunto de variables que se desea medir, ello nos conducirá a la obtención de conclusiones válidas. Así, Villasís et al., (2018) sostienen que es aquello que es verdadero y para que sea así el resultado de la investigación debe estar libre de errores sobre todo en el diseño, en la forma de medir y en la manera de registrar y evaluarlo.

Así mismo, la elaboración de ambos cuestionarios fueron elaborados por mi persona adaptando las teorías propuestas por los referentes de las variables que son: Liderazgo distribuido se elaboró un cuestionario con 22 items en total considerando el estudio de sus cuatro dimensiones cuya autora es Ingrid García Martínez; así mismo, en la segunda variable Calidad del servicio se elaboró un segundo cuestionario con 18 items que profundizan el estudio de sus tres dimensiones y cuyo autores referentes son Michael Brady y Joseph Cronin Jr.; ambos cuestionarios fueron adaptados por mi persona y validados por el juicio de tres expertos en investigación, otorgando la validez al instrumento, lo cual es necesario para su aplicación sobre la muestra.

La confiabilidad

Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes para la investigación, para que el instrumento sea confiable los resultados que éste arroje al ser aplicados en los individuos de la muestra, deben ser iguales o en todo caso similares. Así también, Villasís et al. (2018), sostiene que la confiabilidad se dará cuando el instrumento logre tener un alto grado de validez.

En consecuencia, Para medir la confiabilidad de cada cuestionario se aplicaron a un grupo piloto de 24 docentes alternos a la muestra, este cuestionario se adaptó a la virtualidad en un formulario de Google, lo que permitió que accedieran rápidamente y contesten el referido documento, luego de obtenidos los datos, éstos se trasladaron a un estadístico llamado SPSS que es un programa virtual que con ayuda del Alfa de Cronbach nos permite medir la confiabilidad de cada variable. Es así que de la variable Liderazgo distribuido se obtuvo un resultado de 0,962 y de la variable Calidad del servicio se obtuvo un resultado de 0.897, lo que concluye que ambos instrumentos arrojan una alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Como toda investigación se inicia con la identificación de un problema de nuestro contexto, el cual será luego la finalidad del estudio, esta problemática es analizada desde sus antecedentes, las teorías que sustentan sus variables, sus conceptos, sus dimensiones con sus respectivos conceptos y características.

Luego para el estudio se elaboran los instrumentos de recolección de datos garantizando su validez por tres expertos y logrando obtener una confiabilidad mayor a 0.75, medido con el estadístico SPSS luego de ser aplicado a 24 docentes que son integrantes de la prueba piloto, a través de un cuestionario virtual. Luego se aplicó a la muestra que consta de 153 docentes obteniendo los resultados necesarios para el análisis descriptivo e inferencial, para el primero se describió los porcentajes alcanzados en cada uno de los niveles de medida de las variables, así como de sus dimensiones respectivas. Para el análisis inferencial se aplicó un estadístico de regresión logística ordinal, que nos permitió establecer la correlación y el nivel de influencia que existe entre las variables del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Consistió en el desarrollo de dos etapas, la primera de ellas corresponde a la implementación de la recolección de datos con la aplicación de un cuestionario a 153 docentes de primaria y secundaria de educación básica regular, cuya finalidad es medir la percepción del liderazgo distribuido (LD), así como la misma respecto a la calidad del servicio (CS) que brindan en sus instituciones educativas. En la segunda etapa, se tabularon y procesaron los datos obtenidos en el estadístico IBM SPSS con la finalidad de validar la correlación entre la variable independiente (LD) y la variable dependiente (CS), así como con las dimensiones respectivas de la variable CS. Los resultados están contenidos en el capítulo correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se ha desarrollado bajo el dominio del principio de la honestidad y la veracidad de la información contenida, respetando los derechos de autor y garantizando la mínima similitud con otros trabajos con el uso de Turnitin. Para la elaboración de esta investigación se ha recurrido a fuentes confiables como artículos científicos indexados, tesis y libros virtuales, así como las normas APA 2017. Los estudios fueron aplicados cumpliendo los protocolos administrativos que demanda y los resultados no fueron manipulados, obteniendo datos fidedignos para esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Descripción del Liderazgo Distribuido

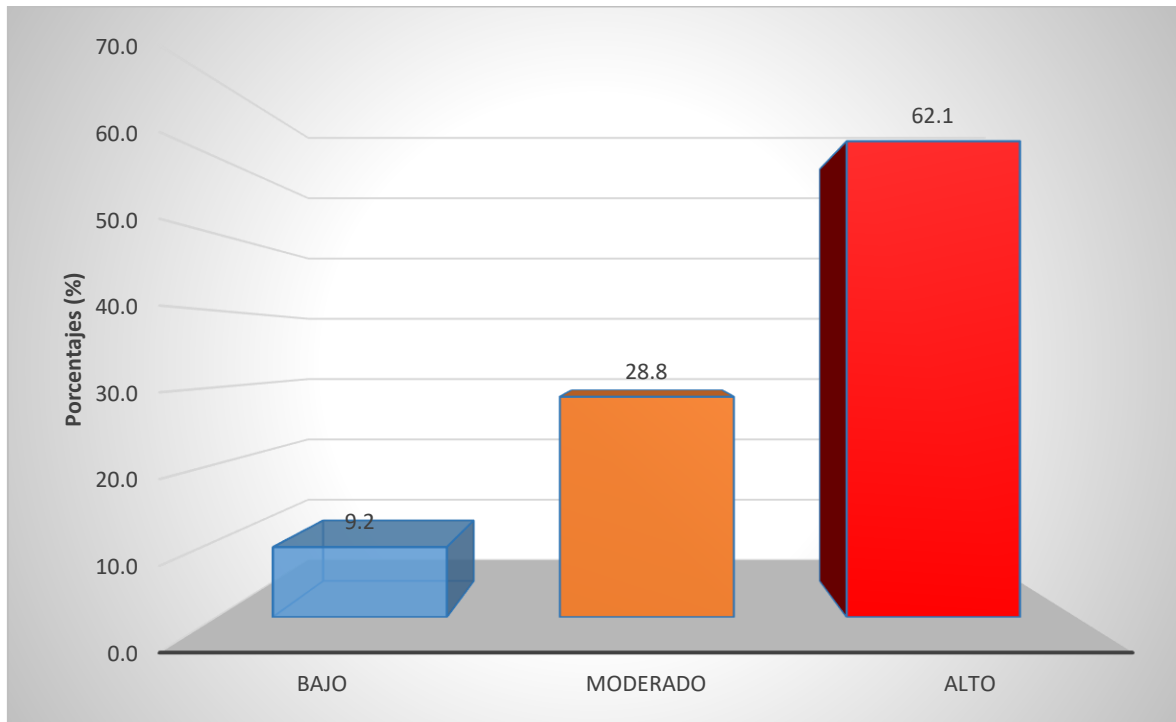


Figura 2. Niveles del liderazgo distribuido.

La figura 2 muestra los niveles del liderazgo distribuido, resaltando que el 62,1% de los docentes encuestados, perciben este liderazgo en un nivel alto, mientras que sólo el 28,8% lo perciben en el nivel moderado, así también, un 9,2% lo percibe en un nivel bajo.

Dimensiones del liderazgo distribuido:

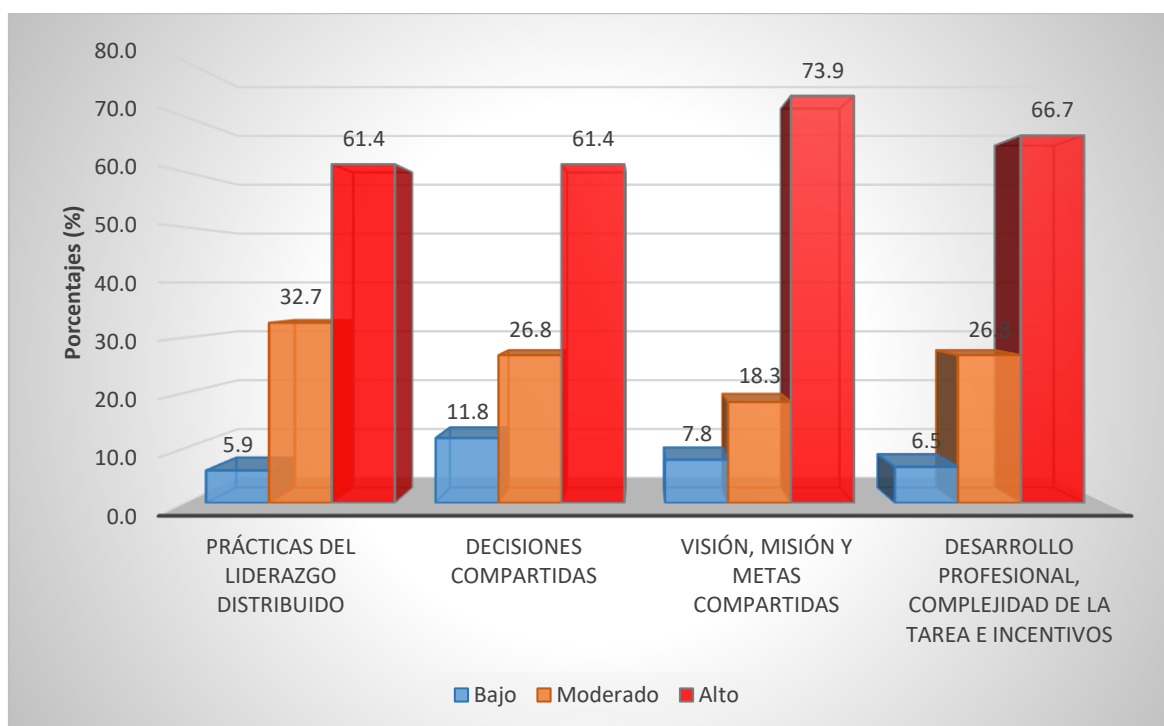


Figura 3. Niveles de las dimensiones del liderazgo distribuido.

La figura 3 muestra los niveles en cada una de las cuatro dimensiones del liderazgo distribuido, resaltando que en cada una de ellas la percepción de la mayoría de docentes encuestados es alta y sólo una mínima parte percibe a estas dimensiones en un nivel bajo. De ello destaca la de mayor valor a la dimensión visión, misión y metas compartidas con un porcentaje de 73,9% en el nivel alto, al 18,3% en el nivel moderado y al 7,8% en el nivel bajo. La segunda dimensión de mayor valor es el desarrollo profesional, complejidad de la tarea e incentivos con un 66,7% en el nivel alto, 26,8% en el nivel moderado y un 6,5% en un nivel bajo. En la dimensión práctica de liderazgo distribuido el 61,4% se ubica en el nivel alto, el 32,7% en el nivel moderado y el 5,9% en el nivel bajo. Por último, en la dimensión decisiones compartidas también un 61,4% en el nivel alto, el 26,8% en el nivel moderado y el 11,8% en el nivel bajo.

Descripción de la Calidad del servicio

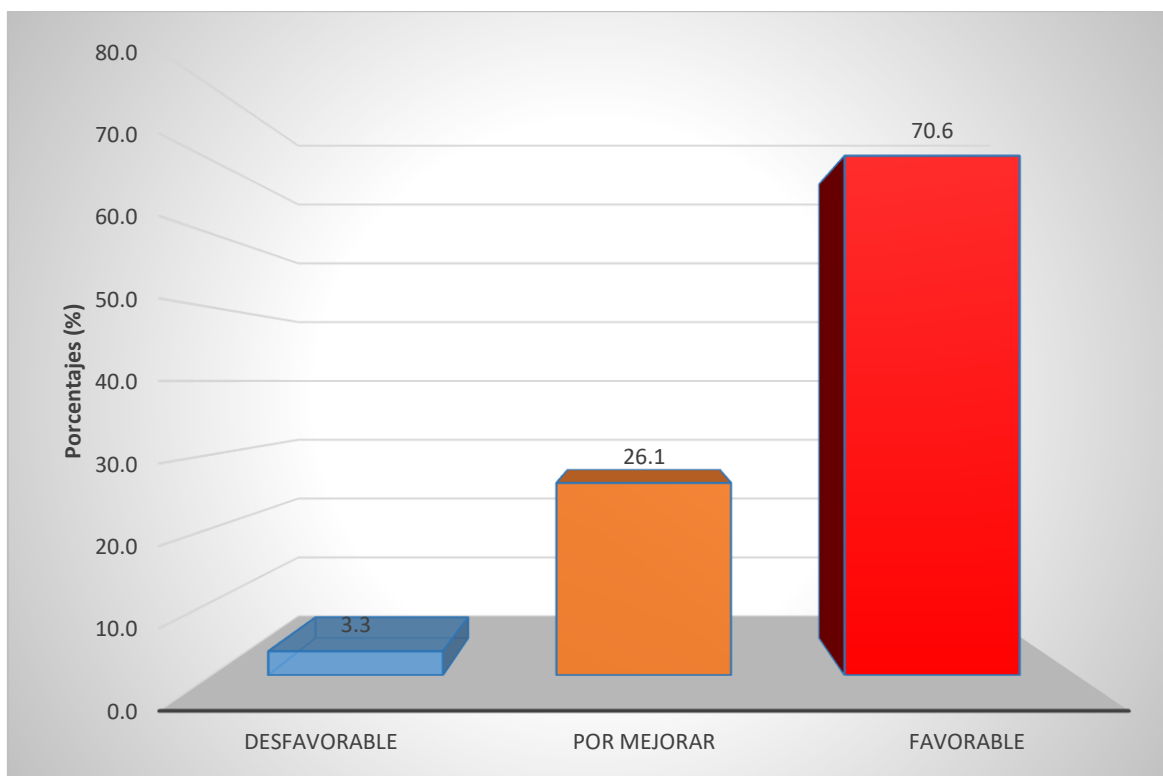


Figura 4. *Niveles de la calidad del servicio.*

La figura 4 muestra los niveles de la calidad del servicio, en ella destaca notablemente un 70,6% de los docentes encuestados consideran que la calidad de servicio que brindan, es favorable, mientras que un 26,1% consideran que se encuentran en el nivel por mejorar, así mismo, un reducido 3,3% consideran que la calidad del servicio de su institución educativa es desfavorable.

Dimensiones de la calidad del servicio.

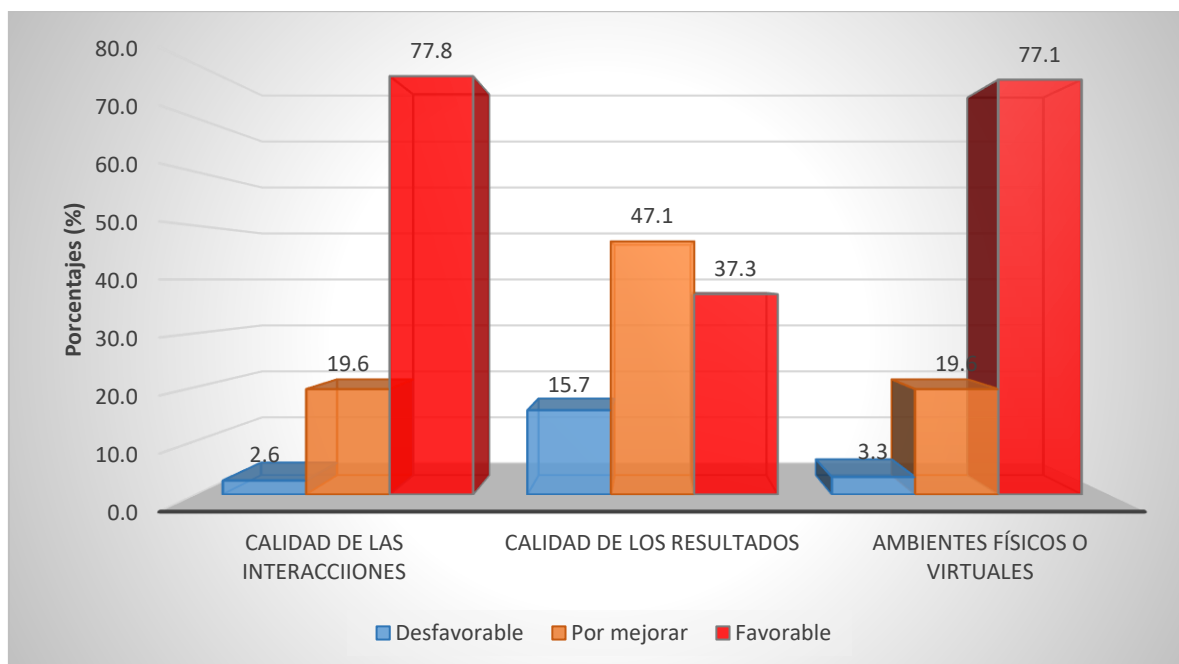


Figura 5. Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio.

La figura 5 muestra los niveles en cada una de las tres dimensiones de la calidad del servicio, resaltando que solo en dos de ellas la percepción es favorable, mientras que la dimensión calidad de resultados se etiqueta como que esta por mejorar, inclusive se evidencia que existe una fuerte apreciación de desfavorable. De ello destaca la de mayor valor a la dimensión calidad de interacciones con un porcentaje de 71,8% en el nivel favorable, el 19,6% en el nivel por mejorar y solo el 2,6% en el nivel desfavorable. La segunda dimensión de mayor valor es el uso de los ambientes físicos o virtuales con un 77,1% en el nivel favorable, 19,6% en el nivel por mejorar y apenas un 3,3% en un nivel desfavorable. En la tercera dimensión se evidencia que el 47,1% se ubica en el nivel por mejorar, en comparación del 37,3% en el nivel favorable y el 15,7% en el nivel desfavorable.

4.2. Resultados Inferenciales

En la relación a la prueba de hipótesis, donde las variables son escala ordinal y la variable dependiente es politómica, se contrastará la hipótesis planteada mediante la regresión logística ordinal. Para dichos fines se consideran cuatro supuestos: ajuste de los modelos, bondad de ajuste, prueba pseudo R cuadrado y estimación de parámetros.

Hipótesis general

H₀: El liderazgo distribuido no influye en la calidad del servicio en las instituciones de educación básica regular, Los Olivos 2021.

H₁: El liderazgo distribuido influye en la calidad del servicio en las instituciones de educación básica regular, Los Olivos 2021.

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Si $p_valor \geq 0,05$, aceptar H_0

Tabla 4

Información de ajuste de los modelos

Variables/Dimensiones	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
El liderazgo distribuido en la calidad del servicio	Sólo intersección	104.452			
	Final	10.866	93.585	2	.000
El liderazgo distribuido en la dimensión calidad de las interacciones	Sólo intersección	46.895			
	Final	19.800	27.095	2	.000
El liderazgo distribuido en la dimensión calidad de resultados	Sólo intersección	72.482			
	Final	20.774	51.707	2	.000
El liderazgo distribuido en la dimensión ambiente físico y/o virtual	Sólo intersección	90.825			
	Final	16.516	74.309	2	.000

Función de enlace: Logit.

La tabla 4, muestra la información de ajuste de los modelos, entre la variable independiente (liderazgo distribuido) y la variable dependiente con sus tres dimensiones, se puede evidenciar en todos los casos que con 2 grados de

libertad y la significancia que es < 0.05 ; indica que las variables se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 5

Bondad de ajuste

Variabes/Dimensiones		Chi-cuadrado	gl	Sig.
El liderazgo distribuido en la calidad del servicio	Pearson	.000	2	1.000
	Desviación	.000	2	1.000
El liderazgo distribuido en la dimensión calidad de las interacciones	Pearson	3.460	2	.177
	Desviación	4.070	2	.131
El liderazgo distribuido en la dimensión calidad de resultados	Pearson	1.605	2	.448
	Desviación	2.144	2	.342
El liderazgo distribuido en la dimensión ambiente físico y/o virtual	Pearson	3.074	2	.215
	Desviación	3.904	2	.142

Función de enlace: Logit.

La tabla 5, muestra los resultados de la prueba de bondad de ajuste de los modelos, donde se observa que el $p_valor > 0,05$, ello indica que los datos del liderazgo distribuido con la calidad del servicio y sus tres dimensiones, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 6

Prueba Seudo R cuadrado

Variabes/Dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
El liderazgo distribuido en la calidad del servicio	.458	.604	.432
El liderazgo distribuido en la dimensión calidad de las interacciones	.162	.230	.145
El liderazgo distribuido en la dimensión calidad de resultados	.287	.330	.167
El liderazgo distribuido en la dimensión ambiente físico y/o virtual	.385	.536	.384

Función de enlace: Logit

La tabla 6, presenta los resultados de la prueba Pseudo R cuadrado con el fin de analizar el grado de variabilidad. De los tres estadísticos, se asumió al mayor valor (coeficiente de Nagelkerke) para el proceso de la decisión; por tanto, se pudo afirmar que la variable liderazgo distributivo influye en un 60.4% en la variable calidad del servicio. Respecto al comportamiento o la variabilidad del liderazgo distributivo, en las dimensiones de la variable dependiente se dan en un 23% para la dimensión calidad de interacciones, un 33% para la dimensión calidad de resultados y por último un 53,6% para la dimensión ambiente físico o virtual, respectivamente.

Tabla 7

Estimación de parámetros

Variables/Dimensiones			Wald	gl	Sig.
El liderazgo distribuido en la calidad del servicio	Umbral	[Calid_Serv_3 = Desfavorable]	2062.057	1	0.000
		[Calid_Serv_3 = Por mejorar]	40.883	1	.000
	Ubicación	[Lider_dist_3 = Bajo]		1	
		[Lider_dist_3 = Moderado]	32.634	1	.000
El liderazgo distribuido en la dimensión calidad de las interacciones	Umbral	[Calid_Inter_3 = Desfavorable]	64.080	1	.000
		[Calid_Inter_3 = Por mejorar]	41.556	1	.000
	Ubicación	[Lider_dist_3 = Bajo]	20.227	1	.000
		[Lider_dist_3 = Moderado]	14.340	1	.000
El liderazgo distribuido en la dimensión calidad de resultados	Umbral	[Calid_Resul_3 = Desfavorable]	67.678	1	.000
		[Calid_Resul_3 = Por mejorar]	1.001	1	.317
	Ubicación	[Lider_dist_3 = Bajo]	26.640	1	.000
		[Lider_dist_3 = Moderado]	28.517	1	.000
El liderazgo distribuido en la dimensión ambiente físico y/o virtual	Umbral	[Amb_Físico_3 = Desfavorable]	55.131	1	.000
		[Amb_Físico_3 = Por mejorar]	34.033	1	.000
	Ubicación	[Lider_dist_3 = Bajo]	37.056	1	.000
		[Lider_dist_3 = Moderado]	23.477	1	.000

Función de enlace: Logit

La tabla 7, expone los resultados de estimación de parámetros entre el liderazgo distribuido y la calidad del servicio en instituciones de educación básica regular,

observándose al coeficiente Wald asociado a cada prueba es mayor que 4, lo que demuestra una asociación, dependencia de las variables y las dimensiones. En ese sentido, el nivel moderado de la variable liderazgo distribuido ($Wald = 32.63 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$) es predictor del nivel por mejorar de la variable calidad del servicio ($Wald = 40.88 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$). Así mismo, el nivel moderado de la variable liderazgo distribuidos ($Wald = 14.34 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$) es predictor del nivel por mejorar de la dimensión calidad de las interacciones ($Wald = 41.56 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$). Así también, el nivel moderado de la variable liderazgo distribuido ($Wald = 28.52 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$) es predictor del nivel desfavorable de la dimensión calidad de resultados ($Wald = 67.68 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$). Finalmente, el nivel moderado de la variable liderazgo distribuido ($Wald = 23.48 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$) es predictor del nivel por mejorar de la dimensión ambiente físico o virtual ($Wald = 34.03 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$).

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar la influencia del liderazgo distribuido en la calidad del servicio en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021, se pudo encontrar que, al desarrollar la información de ajuste de los modelos se obtuvo 2 grados de libertad y significancia .000; lo que indica que las variables son correlacionales, así también, al realizar la Prueba Seudo R cuadrado para obtener el análisis del grado de variabilidad, arroja existe un 60,4% de influencia del liderazgo distribuido sobre la calidad del servicio que se brinda en las instituciones educativas de la muestra. En tal sentido, el nivel moderado de la variable liderazgo distribuido ($Wald = 32.63 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$) es predictor del nivel por mejorar de la variable calidad del servicio ($Wald = 40.88 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$). De estos resultados podemos concluir que, mientras se pongan en práctica los lineamientos de este tipo de liderazgo con más frecuencia, ésta causará un impacto favorable sobre la calidad del servicio que brindan los docentes. Así mismo, el equipo directivo debe evolucionar hacia la familiarización con la definición de este tipo de liderazgo y sus lineamientos, para replicarlo de manera adecuada en todos los estamentos de las instituciones educativas a su cargo.

Es así como, éstos resultados fueron corroborados por Merma (2019), en cuyo trabajo de tesis investigó la relación existente entre el liderazgo distribuido y el aprendizaje organizacional en la gestión de entidades públicas, sometiendo a estudio a 128 docentes elegidos aleatoriamente, concluyendo que existe una relación directa, baja y significativa entre estas dos variables de investigación. Por el contrario, a lo propuesto por, Sánchez (2019), que en su trabajo de investigación buscó determinar la relación que existe entre el coaching educativo y el liderazgo distribuido, considerando a 80 docentes como muestra y concluyendo en que no existe correlación significativa entre estas dos variables de estudio, asumiendo que se trata de dos tipos de líderes con algunas similitudes pero de diferente funcionalidad.

Así también se determinó la influencia del liderazgo distribuido en la dimensión calidad de las interacciones en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021, encontrando que, al desarrollar la

información de ajuste de los modelos se obtuvo 2 grados de libertad y significancia .000; lo que indica que estas son correlacionales, así también, al realizar la Prueba Seudo R cuadrado para obtener el análisis del grado de variabilidad, arroja existe un 23% de influencia del liderazgo distribuido sobre la dimensión calidad de las interacciones que se practican en las instituciones educativas de la muestra. En tal sentido, el nivel moderado de la variable liderazgo distribuido ($Wald = 14.34 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$) es predictor del nivel por mejorar de la dimensión calidad de las interacciones ($Wald = 41.56 > 4$; $sig. = 0.00 < 0.05$). De estos resultados podemos concluir que, mientras se pongan en práctica los lineamientos de este tipo de liderazgo con más frecuencia, ésta causará una influencia favorable sobre la calidad de las interacciones que practican los docentes dentro de su entorno. Sin embargo, el bajo porcentaje de influencia, señala un descuido en el fortalecimiento de esta dimensión desde la gestión, por lo que demanda mayor compromiso del equipo directivo.

Así lo afirman, Llor & Vásquez (2019), quienes demostraron que la calidad de las interacciones personales, reflejadas en el cumplimiento de las normas de convivencia, consideraciones personales, relaciones humanas entre otros, son la base para brindar un servicio de calidad en las instituciones educativas públicas, considerando como muestra a un grupo variado de 34 colaboradores entre tutores, docentes, psicólogos y psicopedagogos. Así también Inga (2020), refiere que los docentes de educación inicial valoran notablemente las interacciones sociales, de las cuales tienen amplio conocimiento de sus características y lo ponen en práctica, con sus estudiantes y padres de familia.

Por otro lado, también se determinó la influencia del liderazgo distribuido en la dimensión calidad de resultados en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021, donde se evidenció que, al desarrollar la información de ajuste de los modelos se obtuvo 2 grados de libertad y significancia .000; lo que indica que estas son correlacionales, así también, al desarrollar la Prueba Seudo R cuadrado para obtener el análisis del grado de variabilidad, arroja existe un 33% de influencia del liderazgo distribuido sobre la dimensión calidad de resultados obtenidos en las instituciones educativas de la muestra. En tal sentido, el nivel bajo de la variable liderazgo distribuido ($Wald =$

26.64 > 4; sig. = 0.00 < 0.05) es predictor del nivel desfavorable de la dimensión calidad de resultados (Wald = 67.68 > 4; sig. = 0.00 < 0.05). De estos resultados podemos concluir que, al no poner práctica los lineamientos de este tipo de liderazgo con más frecuentes, ésta causará una influencia desfavorable sobre la dimensión calidad de resultados percibida por los docentes. Al respecto, la percepción de los docentes sobre la inmediatez de respuesta de la institución educativa ante una necesidad, no es favorable identificando otra debilidad, dentro de la práctica del liderazgo en la gestión.

Sobre la calidad de resultados este estudio lo enfocado desde sus indicadores principales como son el tiempo de espera y la valoración del servicio, al respecto Clemente et al. (2019), en su informe técnico, sostiene que el tiempo de espera al recibir el servicio tiene una relación directa sobre la percepción de satisfacción del cliente, estudio que fue realizado sobre una muestra de 267 personas. Al respecto, cabe señalar que la capacidad de respuesta ante una necesidad está presente en todas las organizaciones como en las instituciones educativas, ello señalará la calidad de resultados que se obtiene por parte del personal; sin embargo, la percepción de calidad de resultados por parte del personal docente es bajo. Así también Padilla (2014), en cuya investigación logro demostrar que para lograr la valoración del servicio es fundamental fortalecer las habilidades y capacidades de los trabajadores, de esta manera la percepción de los usuarios será de satisfactorio.

Y por último, al determinar la influencia del liderazgo distribuido en la dimensión ambiente físico o virtual de las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021, se pudo encontrar que, al desarrollar la información de ajuste de los modelos se obtuvo 2 grados de libertad y significancia .000; lo que indica que estas son correlacionales, así también, al realizar la Prueba Seudo R cuadrado para obtener el análisis del grado de variabilidad, arroja existe un 53,6% de influencia del liderazgo distribuido sobre la dimensión ambiente físico o virtual de las instituciones educativas de la muestra. En tal sentido, el nivel moderado de la variable liderazgo distribuido (Wald = 23.48 > 4; sig. = 0.00 < 0.05) es predictor del nivel por mejorar de la dimensión ambiente físico o virtual (Wald = 34.03 > 4; sig. = 0.00 < 0.05). De estos resultados

podemos concluir que, mientras se pongan en práctica los lineamientos de este tipo de liderazgo con más frecuentes, ésta causará una influencia favorable sobre la dimensión ambiente físico o virtual. En tal sentido, el alto porcentaje de influencia señala que los espacios o ambientes físicos o virtuales son de gran importancia para el desarrollo de la práctica profesional de los docentes y es valorado como tal, sin embargo, ante esta modalidad remota los ambientes generados fueron virtuales y los espacios de tiempo se dieron dentro de la jornada laboral, evitando el estrés y la sobre carga laboral.

Respecto a esta dimensión, Infante (2020) en su estudio logró demostrar que las condiciones de seguridad y comodidad de los ambientes que serán usados en la práctica pedagógica, son factores muy importantes, dado que influyen significativamente en el estado de ánimo de los estudiantes de CEBA, y por ende en sus aprendizajes. Así también, Escudero (2018) en su trabajo de investigación logró demostrar la gran importancia que tienen los espacios virtuales y las plataformas para lograr la calidad educativa, en tal sentido, los ambientes que se deben generar no solo deben ser físicos, sino virtuales, así lo refieren los 142 estudiantes sometidos al presente estudio.

Por todo lo expuesto, se logró determinar la poca influencia del liderazgo distribuido sobre las dimensiones calidad de las interacciones y la calidad de resultados con un 23% y 33% respetivamente, lo que nos señala la importancia de fortalecer a los docentes para desempeñar un mejor desempeño profesional en estos aspectos a fin de brindar un mejor servicio educativo. Por lo tanto, estos resultados deben llamarnos a la reflexión a fin de considerar en las investigaciones posteriores, otros aspectos como la inteligencia emocional, el manejo de las emociones, el compromiso, la empatía, entre otros; y la repercusión que tiene sobre la calidad del servicio que se brinda y que deben ser atendidos de manera colectiva como estrategia de mejora continua. Así también, podemos enfocar este estudio cualitativamente, para que se visualizar los resultados desde una perspectiva diferente.

Por otro lado, esta investigación será un referente importante para los futuros líderes educativos y los investigadores, puesto que señala las debilidades propias de un liderazgo distribuido aplicado inadecuadamente o que simplemente

no a sido aplicado en las instituciones educativas, sobre todo considerando que el estudio se ha desarrollado en un contexto remoto debido a la pandemia. Al respecto, este estudio se desarrolló en un 100% dentro de los entornos virtuales, iniciando con el recojo de la información mediante cuestionarios de Google, luego su sistematización a través del programa estadístico SPSS y el análisis de los resultados mediante asesorías por videoconferencias con el docente asesor.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se logró determinar el objetivo general, al evidenciarse el impacto del liderazgo distribuido en la calidad del servicio, en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021. Esto se puede afirmar con los resultados estadísticos obtenidos en la prueba de hipótesis, ya que en la Prueba Seudo R cuadrado se demuestra que la variable independiente (liderazgo distribuido) influye significativamente en un 60,4% sobre la variable dependiente (calidad del servicio).
- Segunda:** Se logró demostrar que la variable liderazgo distribuido influye directamente en la calidad de las interacciones, en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021. Esto se comprueba con los resultados estadísticos obtenidos en la Prueba Seudo R cuadrado se demuestra que la variable independiente (liderazgo distribuido) influye en un 23% sobre la dimensión calidad de las interacciones.
- Tercera:** Se logró demostrar que la variable liderazgo distribuido influye directamente en la calidad de resultados, en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021. Esto se comprueba con los resultados estadísticos obtenidos en la Prueba Seudo R cuadrado se demuestra que la variable independiente (liderazgo distribuido) influye en un 33% sobre la dimensión calidad de resultados.
- Cuarta:** Se logró demostrar que la variable liderazgo distribuido influye directamente en el ambiente físico o virtual, en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021. Esto se comprueba con los resultados estadísticos obtenidos en la Prueba Seudo R cuadrado se demuestra que la variable independiente (liderazgo distribuido) influye en un 53,6% sobre la dimensión ambiente físico o virtual.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda que los directivos pongan en práctica el ideal del liderazgo distribuido en sus instituciones educativas, iniciando con la promoción de líderes en todas las áreas, otorgándoles autonomía y capacidad de decisiones, alentar el trabajo cooperativo con el que se lograrán obtener las metas institucionales a corto y mediano plazo, además se deben fortalecer los procesos democráticos para la resolución de conflictos. Así también desarrollar el potencial humano de la institución a través de los aliados estratégicos; la práctica de todos estos aspectos, repercutirán significativamente en una calidad del servicio favorable.
- Segunda:** Se recomienda fortalecer la calidad de las interacciones o entendida también como relaciones interpersonales que desarrolla el personal entre ellos y con personas ajenas a la institución, ser empático y practicar el respeto y buen trato con nuestros estudiantes y padres de familia, lograr hacerlos sentir que son valorados y siempre tener la predisposición para servir es el objetivo, para ello es muy importante coordinar con los especialistas de la salud aliadas para brindar el soporte y control de sus emociones dentro de sus jornadas de reflexión.
- Tercera:** Se recomienda implementar protocolos eficientes de atención, que mejoren la capacidad de respuesta ante una necesidad, esto se mide con la inmediatez de la atención, sin que genere una sobrecarga en las responsabilidades del personal. Estas acciones darán un valor agregado al servicio que reciben los estudiantes y padres de familia.
- Cuarta:** Se recomienda implementar ambientes físicos o virtuales, con las condiciones apropiadas para el desarrollo de actividades de aprendizaje e interaprendizaje. Estos ambientes deben garantizar la seguridad de aquellos que lo van a compartir, sobre todo en los entornos virtuales. Para ello los docentes deben ser capacitados

sobre el uso de las aulas y plataformas virtuales con ayuda de los aliados estratégicos.

REFERENCIAS

- Ahumada, L., González, Á., Pino-Yancovic, M., & Maureira, O. (2017). Liderazgo distribuido en establecimientos educacionales: Recurso clave para el mejoramiento escolar. *Líderes Educativos*, 17. https://educrea.cl/wp-content/uploads/2020/12/liderazgo_distribuido.pdf
- Al Shidhani, S. S. S. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Luxury Hotels in Muscat. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 13(3), 245–258. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=63d8d4bd-41ca-48ec-b32a-84338026ecde%40redis>
- Aldoradin Rodriguez, A. B. (2019). *Percepción del liderazgo distribuido en docentes según género en las instituciones educativas de la Red 07 Angamos, Ventanilla, 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34901>
- Amador Ortiz, C. M. (2017). Ventajas del liderazgo distribuido en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo.*, 8(15), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.322>
- Arenas, S. (2020). Sin exclusiones: catolicismo, mujeres y liderazgo distribuido. *Teología y Vida*, 61(4), 537–553. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/tv/v61n4/0717-6295-tv-61-04-0537.pdf>
- Aydin, İ., & Özmutaf, N. M. (2021). Distributed leadership in healthcare: Exploring its impacts on technical quality. *INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTHCARE MANAGEMENT*, 14(4), 1509–1517. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=227e313e-2dd0-486d-94d5-1fda7e9cee80%40redis>

Bahran., Soe'oad, R., Azainil, & Ananiah. (2021). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION. *Ilkogretim Online*, 20(5), 1252–1257.

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=ec40ad29-e202-4467-89b9-7c9cea12e691%40redis>

Bențe, C. (2021). SERVICE QUALITY IN INSURANCE COMPANIES. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 30(171–177).

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=ec40ad29-e202-4467-89b9-7c9cea12e691%40redis>

Brady, M. K., & Cronin Jr., J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65, 34–49.

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=56164f39-bce4-485e-bc5a-a95017b00e09%40redis>

Chi, P., & Yi Jian, H. (2019). A STUDY OF ASSOCIATION AMONG DISTRIBUTED LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PRIVATE COLLEGES IN CHINA. *International Journal of Organizational Innovation*, 12(2), 105–114.

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=227e313e-2dd0-486d-94d5-1fda7e9cee80%40redis>

Clemente Pecho, F., Tengan Bustamante, K. H., Torres Lino, A. V., Ynga Huablocho, M., & Chavéz Mogollón, K. A. (2019). *Análisis de los principales factores que influyen en el tiempo de espera y de qué manera este último influye en la percepción del cliente respecto al servicio de atención, cuando el cliente realiza la compra de tickets en la empresa Cineplanet durante la .*

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626160/Informe_Trabajo_Cineplanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DAE HUI, L., & EUN JOO, Y. (2021). THE EFFECT OF EXHIBITION SERVICE QUALITY OF MEDICAL TOURISM IN ATTENDANCE SATISFACTION AND BEHAVIORAL INTENTION. *Event Management*, 25, 535–548.

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=47e67a18-38ea-4278-856b-20435cc59f70%40redis>

Del Campo Ponz, C. (2021). La importancia del liderazgo distribuido para una escuela inclusiva. *Revista Didáctica, Innovación y Multimedia*, 39, 1–12. <https://raco.cat/index.php/DIM/article/view/388781>

DIXIT, P. (2021). A STUDY ON SERVICE QUALITY IN HOSPITALITY SECTOR IN DELHI REGION. *CLEAR International Journal of Research in Commerce & Management*, 12(8), 19–24. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=ec40ad29-e202-4467-89b9-7c9cea12e691%40redis>

Escudero Maza, F. S. (2018). *Entornos virtuales de aprendizaje y calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática N° 6050 “Juana Alarco de Dammert”, Miraflores, 2017 Descripción del Artículo* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2342/TM_CE-Et_3988_E1-Escudero_Maza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <http://espirituemprendedort.es.com/index.php/revista/article/view/207/275>

Ferro Huamani, B. Y. (2018). *El desempeño laboral relacionado a la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio 2017*. [Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/579>

Gamboa Graus, M. E. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2(5), 1–32. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticyvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427/443>

García Carreño, I. del V. (2010). Liderazgo distribuido, una visión innovadora de la

dirección escolar: una perspectiva teórica. *Omnia*, 3, 19–36.
<https://www.redalyc.org/pdf/737/73716205003.pdf>

García Carreño, I. del V. (2019). *El liderazgo distribuido y la percepción de los equipos directivos de las escuelas públicas de educación primaria madrileñas* [Universidad Pablo de Olavide]. <http://hdl.handle.net/10433/6575>

García, I. (2017). Innovación educativa desde el liderazgo distribuido: Estudio de caso escuela pública Española. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 205–273. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.152>

García Martínez, I. (2019). *Coordinación pedagógica y liderazgo distribuido en los institutos de secundaria* [Universidad de Granada]. <http://hdl.handle.net/10481/55983>

García Martínez, I., Higuera Rodríguez, L., & Martínez Valdivia, E. (2018). Hacia la Implantación de Comunidades Profesionales de Aprendizaje Mediante un Liderazgo Distribuido. Una Revisión Sistemática. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 6(2), 117–129. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/551/55160059007/55160059007.pdf>

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 4(3), 163–173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Harsono, S., Widyanoro, H., Prawitowati, T., & Rachmat, B. (2021). SERVICE-ORIENTED ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR: COMPARISON OF IMPLEMENTATION AND EVALUATION FROM THE PERSPECTIVE OF BANK CUSTOMERS. *Trziste / Market*, 33(1), 75–92. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=47e67a18-38ea-4278-856b-20435cc59f70%40redis>

Hernández Mendoza, S. L., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de

recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Sexta). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta* (S. A. de C. V. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES (ed.)).
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Ibarra Morales, L. E., Woolfolk Gallego, L. E., Meza López, B. I., & Gelain Rodríguez, E. T. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, 6(11), 89–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/24223182.1430>

Infante Valderrama, J. A. (2020). *Análisis de los ambientes educativos con los que cuenta el distrito El Porvenir para potencializar el aprendizaje de los jóvenes* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52908/Infante_VJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Inga Berrospi, F., & Rodríguez Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 312–318. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>

Inga Ramos, F. M. (2020). *Concepciones que tienen las docentes sobre las interacciones sociales entre niños y niñas de 5 años de una institución pública del Cercado de Lima, 2019* [Universidad Peruana Cayetano Heredia].
<https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01>

Jong Sik, L., Chang Geun, L., & Chun Ho, Y. (2021). The Relationship between

University Athletes' Interpersonal Skills and Career Searching Behavior. *Ilkogretim Online*, 20(3), 1103–1109. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=47e67a18-38ea-4278-856b-20435cc59f70%40redis>

Koc, K., & Kaya, H. A. (2021). Determination of transportation service quality factors for university campuses: evidence from bus service quality in Yildiz Technical University. *Sigma: Journal of Engineering & Natural Sciences / Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi*, 39(3), 213–225. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=47e67a18-38ea-4278-856b-20435cc59f70%40redis>

Leonnard. (2021). ANTECEDENTS OF PRIVATE UNIVERSITY STUDENTS' SATISFACTION: THE EFFECTS OF TRADITIONAL AND ELECTRONIC SERVICE QUALITY. *Journal of Efficiency & Responsibility in Education & Science*, 14(3), 154–166. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=80cc010c-b786-42c1-a9df-3bab2fc2cf3e%40redis>

Liepelt, R., & Raab, M. (2021). Metacontrol and joint action: how shared goals transfer from one task to another? *Psychological Research*, 85, 2769–2781. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=c8544fc2-484b-4a24-b668-e949d886ec5e%40redis>

Long Yuan, L., & Chien Ting, C. (2021). PREDICTING AND EXAMINING CUSTOMERS' PERCEPTION OF SERVICE QUALITY ATTRIBUTES OF BUDGET HOTELS: AN EMPIRICAL INVESTIGATION FROM TAIWAN. *International Journal of Organizational Innovation*, 13(4), 25–39. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=ec40ad29-e202-4467-89b9-7c9cea12e691%40redis>

Loor Zambrano, R. A., & Vásquez Morales, N. A. (2019). *Vínculo interpersonal y su incidencia en el clima laboral entre párbulas de la Unidad Educativa "El Cenáculo"* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39775>

- López Guevara, N. I. (2019). *La atención tutorial Aproximación a un modelo basado en el aprendizaje social/comunidad de aprendizaje* [Universidad de Alicante]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=254535>
- Merma Umpiri, J. (2019). *Liderazgo distribuido y aprendizaje organizacional en la gestión de entidades públicas* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3046>
- Morales Ibarra, R. (2019). Fundamentos de Muestreo: Muestreo Aleatorio Simple (MAS) Muestreo Sistemático Aleatorio (MSA). *Universidad Autónoma Del Estado de México*, 1–90. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108350/secme-6833_1.pdf?sequence=1
- Murillo, M. V. (2021). Protestas, descontento y democracia en América Latina. *Revista Nueva Sociedad*, 294, 4–13. <http://www.nuso.org/>
- Ñáñez Rodríguez, J. J., Solano Guerrero, J. C., & Bernal Castillo, E. (2019). Ambientes digitales de aprendizaje en educación a distancia para la formación inicial de docentes: percepciones acerca de su pertinencia. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*, 10(1), 107–119. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_uitama/article/view/10015/8454
- Noranee, S., Aziz, R. A., Anuar, M. Z. H., Som, R. M., & Shahrudin, S. (2021). La influencia de la calidad del servicio posventa y la calidad del producto en la satisfacción del cliente. *Global Business & Management Research*, 13(4), 289–298. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=cce9900f-a1db-48ab-8b01-59cbb16345da%40redis>
- Okpala, P. (2021). Increasing access to primary health care through distributed leadership. *International Journal of Healthcare Management*, 14(3), 914–919. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=227e313e-2dd0-486d-94d5-1fda7e9cee80%40redis>

- Padilla Osorio, A. L. (2014). *Gestión del potencial humano y la calidad de servicio en la oficina municipal de atención a la persona con discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huancayo - año 2013 Descripción del Artículo* [Universidad Nacional de Huancavelica]. [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/43/TP - UNH ADMIN.0042.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/43/TP_UNH_ADMIN.0042.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pedraza Navarro, I. (2021). *Procesos de mediación asociados al abandono universitario un estudio desde el enfoque sociocultural* [Universidad de Sevilla]. <https://hdl.handle.net/11441/107203>
- Phan Dien, V., & Phan Thanh, T. (2021). TESTING THE RELIABILITY OF THE BANKING SERVICE QUALITY: A CASE STUDY OF COMMERCIAL BANKS IN VIETNAM. *Ilkogretim Online*, 20(5), 4146–4154. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=47e67a18-38ea-4278-856b-20435cc59f70%40redis>
- Ramírez Martín, C. (2017). *Motivos de abandono de la práctica deportiva en centros fitness ubicados en entornos escolares* [Universidad Politécnica de Madrid]. <https://oa.upm.es/48306/>
- Ramírez Ramírez, L. N. (2019). Formación profesional en ambientes e-learning. Estudio de caso sobre Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) en un curso de posgrado virtual. *RELATEC - Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 18(1), 91–105. https://dehesa.unex.es/flexpaper/template.html?path=https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/9746/1/1695-288X_18_1_91.pdf#page=1
- Raymundo Balvin, Y. (2019). *Compromiso organizacional y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, atendidos a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades del ciclo académico 2018-II* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3843>
- Rodríguez Gallego, M. R., Ordoñez Sierra, R., & López Martínez, A. (2020). La

dirección escolar: Liderazgo pedagógico y mejora escolar. *Revista de Investigación Educativa*, 38(1), 275–292. <https://doi.org/DOI:>
<http://dx.doi.org/10.6018/rie.364581>

Rioja, U. I. de la. (2020). *El liderazgo distribuido en los centros educativos*.
<https://www.unir.net/educacion/revista/liderazgo-distribuido/>

Rovetto, C. (2018). Metodología de la Investigación. *Repositorio Institucional de La Universidad Tecnológica de Panamá*, 1–94.
[https://ridda2.utp.ac.pa/bitstream/handle/123456789/13472/Folleto
Metodología de la Investigación.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridda2.utp.ac.pa/bitstream/handle/123456789/13472/Folleto%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria.*, 13 (1), 102–122.
<https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sanchez Llaro, M. B. (2019). *El Coaching Educativo Y El Liderazgo Distribuido En La Institución Educativa “Virgen Del Carmen” Del Alto Trujillo 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37669>

Sitanggang, N., Putri Lynna, A. L., & Abdul, H. K. (2021). Relationship between Total Personal Quality, Service Quality and Student Satisfaction on Higher Education System. *International Journal of Instruction*, 14(4), 357–372.
[https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=ec40ad29-
e202-4467-89b9-7c9cea12e691%40redis](https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=ec40ad29-e202-4467-89b9-7c9cea12e691%40redis)

Stewart, J. I. (2020). Utility Customer Supply of Demand Response Capacity. *Energy Journal*, 41(4), 129–151.
[https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=47e67a18-
38ea-4278-856b-20435cc59f70%40redis](https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=47e67a18-38ea-4278-856b-20435cc59f70%40redis)

Tingvold, L., & Munkejord, M. C. (2021). Shared goals, communication and mutual respect in multicultural staff teams: A relational coordination perspective. *Nurs Open*, 8(2), 957–965.
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=c8544fc2-484b->

4a24-b668-

e949d886ec5e%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3D%3D#db=cmedm&AN=33570271

Ullah, Z., Muhammad, Z. K., & Muhammad, A. K. (2021). Towards service quality measurement mechanism of teaching hospitals. *INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTHCARE MANAGEMENT*, 14(4), 1435–1440. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=6758fdc2-e38d-4c5a-93c4-c69375bb2b44%40redis>

Villasís Kever, M. Á., Márquez González, H., Zurita Cruz, J. N., Miranda Novales, G., & Escamilla Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414–421. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

Zheng, X., Yin, H., & Liu, Y. (2019). The Relationship Between Distributed Leadership and Teacher Efficacy in China: The Mediation of Satisfaction and Trust. *Asia-Pacific Education Researcher (Springer Science & Business Media B.V.)*, 28(6), 509–518. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=227e313e-2dd0-486d-94d5-1fda7e9cee80%40redis>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Liderazgo distribuido en calidad del servicio en las instituciones de educación básica regular, Los Olivos 2021.

Autor: Edgardo Zavaleta Cucho. (ORCID:0000-0002-7986-9889)

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General: ¿Cómo influye el Liderazgo distribuido en la calidad del servicio en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo influye el Liderazgo distribuido en la calidad de las interacciones en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021?</p> <p>¿Cómo influye el Liderazgo distribuido en la calidad de resultados en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021?</p> <p>¿Cómo influye el Liderazgo distribuido en el ambiente físico y/o virtual en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la influencia del Liderazgo distribuido en la calidad del servicio en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la influencia del Liderazgo distribuido en la calidad de las interacciones en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021.</p> <p>Determinar la influencia del Liderazgo distribuido en la calidad de resultados en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021.</p> <p>Determinar la influencia del Liderazgo distribuido en el ambiente físico y/o virtual en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021.</p>	<p>Hipótesis general: El Liderazgo distribuido influye en la calidad del servicio en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: El Liderazgo distribuido influye en la calidad de las interacciones en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021.</p> <p>El Liderazgo distribuido influye en la calidad de resultados en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021.</p> <p>El Liderazgo distribuido influye en el ambiente físico y/o virtual en las instituciones educativas de educación básica regular, Los Olivos 2021.</p>	Variable 1: Liderazgo distribuido					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala demedición	Niveles y rangos	
			Prácticas de liderazgo distribuido.	Liderazgo	1 - 3	Likert Politémico Ordinal	Bajo (7 - 17)	
				Información	4 - 5		Moderado (18 - 26)	
				Procesos democráticos	6 - 7		Alto (27 - 35)	
			Decisiones compartidas	Cooperación	8 - 10		Nunca (1)	Bajo (5 - 12)
				Resolución de conflictos	11 - 12		Casi nunca (2)	Moderado (13 - 18)
			Visión, misión y metas compartidas	Metas	13 - 15	Algunas veces (3)	Alto (19 - 25)	
				Ruta	16 - 17	Casi siempre (4)	Bajo (5 - 12)	
			Desarrollo profesional, complejidad de la tarea e incentivos	Habilidades	18 - 19	Siempre (5)	Moderado (13 - 18)	
Cultura común.	20	Alto (19 - 25)						
Desarrollo profesional.	21 - 22	Bajo (5 - 12)						
Variable 2: Calidad del servicio								
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala demedición	Niveles y rangos				

			<table border="1"> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Calidad de las interacciones.</td> <td>Actitud</td> <td>1 - 3</td> <td rowspan="3">Likert Politémico Ordinal</td> <td rowspan="3">Desfavorable (7 - 17) Por mejorar (18 - 26) Favorable (27 - 35)</td> </tr> <tr> <td>Comportamiento</td> <td>4 - 5</td> </tr> <tr> <td>Experiencia</td> <td>6 - 7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Calidad de resultados</td> <td>Tiempo de espera</td> <td>8 - 9</td> <td>Nunca (1)</td> <td rowspan="3">Desfavorable (5 - 12) Por mejorar (13 - 18) Favorable (19 - 25)</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>10</td> <td>Casi nunca (2)</td> </tr> <tr> <td>Valencia del servicio</td> <td>11 - 12</td> <td>Algunas veces (3)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Ambiente físico y/o virtual.</td> <td>Condiciones ambientales</td> <td>13 - 14</td> <td>Casi siempre (4)</td> <td rowspan="3">Desfavorable (6 - 14) Por mejorar (15 - 22) Favorable (23 - 30)</td> </tr> <tr> <td>Diseño de las instalaciones</td> <td>15 - 16</td> <td>Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td>Condiciones para socializar</td> <td>17 - 18</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Calidad de las interacciones.	Actitud	1 - 3	Likert Politémico Ordinal	Desfavorable (7 - 17) Por mejorar (18 - 26) Favorable (27 - 35)	Comportamiento	4 - 5	Experiencia	6 - 7	Calidad de resultados	Tiempo de espera	8 - 9	Nunca (1)	Desfavorable (5 - 12) Por mejorar (13 - 18) Favorable (19 - 25)	Elementos tangibles	10	Casi nunca (2)	Valencia del servicio	11 - 12	Algunas veces (3)	Ambiente físico y/o virtual.	Condiciones ambientales	13 - 14	Casi siempre (4)	Desfavorable (6 - 14) Por mejorar (15 - 22) Favorable (23 - 30)	Diseño de las instalaciones	15 - 16	Siempre (5)	Condiciones para socializar	17 - 18	
Calidad de las interacciones.	Actitud	1 - 3	Likert Politémico Ordinal		Desfavorable (7 - 17) Por mejorar (18 - 26) Favorable (27 - 35)																													
	Comportamiento	4 - 5																																
	Experiencia	6 - 7																																
Calidad de resultados	Tiempo de espera	8 - 9	Nunca (1)	Desfavorable (5 - 12) Por mejorar (13 - 18) Favorable (19 - 25)																														
	Elementos tangibles	10	Casi nunca (2)																															
	Valencia del servicio	11 - 12	Algunas veces (3)																															
Ambiente físico y/o virtual.	Condiciones ambientales	13 - 14	Casi siempre (4)	Desfavorable (6 - 14) Por mejorar (15 - 22) Favorable (23 - 30)																														
	Diseño de las instalaciones	15 - 16	Siempre (5)																															
	Condiciones para socializar	17 - 18																																
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar																															
<p>Nivel: Descriptivo. Correlacional causal.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental. Transversal.</p> <p>Método: Hipotético – deductivo.</p>	<p>Población: Docentes de educación básica regular del distrito de Los Olivos, Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico.</p> <p>Muestra: 153 docentes de los niveles de primaria y secundaria de las instituciones educativas: “Enrique Milla Ochoa”, “20 de Abril” y “Perú Kawachi”, ubicados en el distrito de Los Olivos.</p>	<p>Variable 1: Liderazgo distribuido. Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario de tipo politómico – ordinal. Autor: Edgardo Zavaleta Cucho, adaptado de García (2017). Año: 2021. Monitoreo: -- Ámbito de aplicación: Tres instituciones educativas de educación básica regular, ubicados en el distrito de Los Olivos. Forma de aplicación: Virtual (Formulario de Google)</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio. Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario de tipo politómico – ordinal. Autor: Edgardo Zavaleta Cucho, adaptado de Brady y Cronin (2001). Año: 2021. Monitoreo: -- Ámbito de aplicación: Tres instituciones educativas de educación básica regular, ubicados en el distrito de Los Olivos. Forma de aplicación: Virtual (Formulario de Google)</p>	<p>Se desarrolló el análisis descriptivo iniciando con la categorización de los niveles, luego los resultados obtenidos fueron presentados en tablas y gráficos de barras que luego fueron descritos considerando sus porcentajes en sus diferentes niveles alcanzados.</p> <p>Así también, se desarrolló el análisis inferencial a través del estadístico de regresión logística ordinal, el cual se utilizó para determinar la influencia de la variable liderazgo distributivo (VI) sobre la calidad del servicio (VD).</p>																															

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL LIDERAZGO DISTRIBUIDO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EBR.

Estimado(a) docente de primaria y secundaria: El presente cuestionario tiene como propósito conocer su opinión de manera anónima, sobre el liderazgo que se promueve en su institución educativa para consolidar un trabajo de investigación. Por lo cual, solicito cordialmente su colaboración respondiendo sinceramente cada una de las preguntas según sea su percepción.

Instrucciones: Marque la valoración de cada pregunta, según su percepción.

Datos informativos:

Nivel educativo al que pertenece:	Situación laboral
Primaria	Nombrado(a)
Secundaria	Contratado(a)

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

Variable: Liderazgo distribuido

Preguntas en función al Equipo directivo:

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	¿Los directivos promueven el liderazgo participativo en la institución?					
02	¿Lideran en la elaboración de los instrumentos de gestión institucional?					
03	¿Motivan la autonomía del trabajo de las comisiones en sus decisiones y estrategias?					
04	¿Promueven el fácil acceso a la información colectiva de la institución?					
05	¿Brindan información en la rendición de cuentas de la institución? (avances pedagógicos y balances económicos)					
06	¿Utilizan procesos democráticos para la toma de las decisiones de carácter institucional?					
07	¿Contribuyen en la elaboración de las funciones, reconocimientos y sanciones contempladas en su reglamento interno?					
08	¿Promueven la productividad mediante su cooperación?					
09	¿Trabajan colaborativamente entre sus pares, para lograr los objetivos trazados?					
10	¿Asumen los acuerdos colectivos con compromiso y responsabilidad?					

11	<i>¿Participan en la elaboración de las Normas de convivencia Institucional?</i>					
12	<i>¿Contribuyen asertivamente entre sus pares al momento de resolver situaciones problemáticas?</i>					
13	<i>¿Aportan con ideas para la elaboración de la misión de su institución educativa?</i>					
14	<i>¿Se encuentran comprometidos(as) con la elaboración de una visión de su institución a mediano plazo?</i>					
15	<i>¿Participan en la elaboración de otras metas institucionales?</i>					
16	<i>¿Contribuyen en la elaboración del Plan anual de trabajo institucional?</i>					
17	<i>¿Practican los valores institucionales que los identifica?</i>					
18	<i>¿Se aprovechan sus habilidades y conocimientos profesionales para bien de la Institución?</i>					
19	<i>¿Reconocen la labor del docente con un sistema de metas e incentivos?</i>					
20	<i>¿Contribuyen a la creación de una cultura de trabajo común, positivo y eficaz?</i>					
21	<i>¿Planifican actividades para fortalecer el desarrollo profesional de los docentes?</i>					
22	<i>¿Asignan recursos y espacios para impulsar el mejoramiento profesional del personal?</i>					

Variable: Calidad del servicio

Preguntas en función al docente:

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	<i>¿Se encuentra dispuesto a ayudar ante las necesidades identificadas en los estudiantes y/o padres de familia?</i>					
02	<i>¿Sostiene un diálogo alturado, ante el reclamo del algún estudiante o padre de familia?</i>					
03	<i>¿Practica la escucha activa?</i>					
04	<i>¿Es empático y muestra respeto con quien lo necesite?</i>					
05	<i>¿Se preocupa porque sus estudiantes logren sus objetivos?</i>					
06	<i>¿Involucra al máximo su experiencia profesional para lograr objetivos comunes?</i>					
07	<i>¿Conoce las fortalezas y debilidades de sus estudiantes?</i>					
08	<i>¿El tiempo que emplea para la resolución de una necesidad laboral es el apropiado?</i>					

09	<i>¿Dispone mayor tiempo de trabajo para asistir a los estudiantes con riesgo académico?</i>					
10	<i>¿Considera que los productos obtenidos después de sus actividades con los estudiantes están acorde con sus objetivos planificados?</i>					
11	<i>¿Cree que el servicio educativo que brinda, es de calidad?</i>					
12	<i>¿Se mantiene activo y al día ante cualquier avance y/o estrategia pedagógica que pudiera aprender?</i>					
13	<i>¿Labora en un clima armonioso y de buenas relaciones interpersonales en tu institución?</i>					
14	<i>¿Recibe soporte emocional para el personal docente y administrativo por parte de la gestión de los directivos?</i>					
15	<i>¿Utiliza plataformas virtuales para el desarrollo de su práctica pedagógica? (Classroom, Moodle, otras plataformas)</i>					
16	<i>¿Emplea herramientas virtuales de comunicación sincrónica y asincrónica con sus estudiantes?</i>					
17	<i>¿Dispone de espacios virtuales para trabajar colaborativamente? (meet, zoom, otros.)</i>					
18	<i>¿Cuenta con horarios establecidos para trabajar virtualmente de manera colegiada?</i>					

Anexo 3: Certificados de Validación de Instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIDERAZGO DISTRIBUIDO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN PRÁCTICAS DE LIDERAZGO DISTRIBUIDO							
01	¿Los directivos promueven el liderazgo participativo en la institución?	x		x		x		
02	¿Lideran en la elaboración de los instrumentos de gestión institucional?	x		x		x		
03	¿Motivan la autonomía del trabajo de las comisiones en sus decisiones y estrategias?	x		x		x		
04	¿Promueven el fácil acceso a la información colectiva de la institución?	x		x		x		
05	¿Brindan información en la rendición de cuentas de la institución? (avances pedagógicos y balances económicos)	x		x		x		
06	¿Utilizan procesos democráticos para la toma de las decisiones de carácter institucional?	x		x		x		
07	¿Contribuyen en la elaboración de las funciones, reconocimientos y sanciones contempladas en su reglamento interno?	x		x		x		
	DIMENSIÓN DECISIONES COMPARTIDAS	Si	No	Si	No	Si	No	
08	¿Promueven la productividad mediante su cooperación?	x		x		x		
09	¿Trabaja colaborativamente entre sus pares, para lograr los objetivos trazados?	x		x		x		
10	¿Asume los acuerdos colectivos con compromiso y responsabilidad?	x		x		x		
11	¿Participa en la elaboración de las Normas de convivencia Institucional?	x		x		x		
12	¿Contribuye asertivamente entre sus pares al momento de resolver situaciones problemáticas?	x		x		x		
	DIMENSIÓN VISIÓN, MISIÓN Y METAS COMPARTIDAS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Aporta con ideas para la elaboración de la misión de su institución educativa?	x		x		x		
14	¿Se encuentra comprometido(a) con la elaboración de una visión de su institución a mediano plazo?	x		x		x		
15	¿Participa en la elaboración de otras metas institucionales?	x		x		x		
16	¿Contribuye en la elaboración del Plan anual de trabajo institucional?	x		x		x		
17	¿Practican los valores institucionales que los identifica?	x		x		x		
	DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL, COMPLEJIDAD DE LA TAREA E INCENTIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Se aprovechan sus habilidades y conocimientos profesionales para bien de la Institución?	x		x		x		
19	¿El equipo directivo reconoce la labor del docente con un sistema de metas e	x		x		x		

	<i>incentivos?</i>						
20	<i>¿Contribuye usted a la creación de una cultura de trabajo común, positivo y eficaz?</i>	x		x		x	
21	<i>¿El equipo directivo planifica actividades para fortalecer su desarrollo profesional?</i>	x		x		x	
22	<i>¿Los directivos asignan recursos y espacios para impulsar el mejoramiento profesional?</i>	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. ALCAS ZAPATA NOEL

DNI: 06167282

Especialidad del validador: METODÓLOGO

30 de octubre del 2021



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN CALIDAD DE LAS INTERACCIONES								
01	¿Se encuentra dispuesto a ayudar ante las necesidades identificadas en los estudiantes y/o padres de familia?	x		x		x		
02	¿Sostiene un diálogo alturado, ante el reclamo del algún estudiante o padre de familia?	x		x		x		
03	¿Practica la escucha activa?	x		x		x		
04	¿Es empático y muestra respeto con quien lo necesite?	x		x		x		
05	¿Se preocupa porque sus estudiantes logren sus objetivos?	x		x		x		
06	¿Involucra al máximo su experiencia profesional para lograr objetivos comunes?	x		x		x		
07	¿Conoce las fortalezas y debilidades de sus estudiantes?	x		x		x		
DIMENSIÓN CALIDAD DE RESULTADOS								
08	¿El tiempo que emplea para la resolución de una necesidad laboral, es el apropiado?	x		x		x		
09	¿Dispone mayor tiempo de trabajo para asistir a los estudiantes con riesgo académico?	x		x		x		
10	¿Considera que los productos obtenidos después de sus actividades con los estudiantes, están acorde con sus objetivos planificados?	x		x		x		
11	¿Cree que el servicio educativo que brinda, es de calidad?	x		x		x		
12	¿Se mantiene activo y al día ante cualquier avance y/o estrategia pedagógica que pudiera aprender?	x		x		x		
DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO Y/O VIRTUAL								
13	¿Labora en un clima armonioso y de buenas relaciones interpersonales en tu institución?	x		x		x		
14	¿Recibe soporte emocional para el personal docente y administrativo por parte de la gestión de los directivos?	x		x		x		
15	¿Utiliza plataformas virtuales para el desarrollo de su práctica pedagógica? (Classroom, Moodle, otras plataformas)	x		x		x		
16	¿Emplea herramientas virtuales de comunicación sincrónica y asincrónica con sus estudiantes?	x		x		x		

17	¿Dispone de espacios virtuales para trabajar colaborativamente? (meet, zoom, otros.)	x		x		x	
18	¿Cuenta con horarios establecidos para trabajar virtualmente de manera colegiada?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. ALCAS ZAPATA NOEL

DNI: 06167282

Especialidad del validador: METODÓLOGO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIDERAZGO DISTRIBUIDO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN PRÁCTICAS DE LIDERAZGO DISTRIBUIDO							
01	<i>¿Los directivos promueven el liderazgo participativo en la institución?</i>	✓		✓		✓		
02	<i>¿Lideran en la elaboración de los instrumentos de gestión institucional?</i>	✓		✓		✓		
03	<i>¿Motivan la autonomía del trabajo de las comisiones en sus decisiones y estrategias?</i>	✓		✓		✓		
04	<i>¿Promueven el fácil acceso a la información colectiva de la institución?</i>	✓		✓		✓		
05	<i>¿Brindan información en la rendición de cuentas de la institución? (avances pedagógicos y balances económicos)</i>	✓		✓		✓		
06	<i>¿Utilizan procesos democráticos para la toma de las decisiones de carácter institucional?</i>	✓		✓		✓		
07	<i>¿Contribuyen en la elaboración de las funciones, reconocimientos y sanciones contempladas en su reglamento interno?</i>	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DECISIONES COMPARTIDAS	Si	No	Si	No	Si	No	
08	<i>¿Promueven la productividad mediante su cooperación?</i>	✓		✓		✓		
09	<i>¿Trabajan colaborativamente entre sus pares, para lograr los objetivos trazados?</i>	✓		✓		✓		
10	<i>¿Asumen los acuerdos colectivos con compromiso y responsabilidad?</i>	✓		✓		✓		
11	<i>¿Participan en la elaboración de las Normas de convivencia Institucional?</i>	✓		✓		✓		
12	<i>¿Contribuyen asertivamente entre sus pares al momento de resolver situaciones problemáticas?</i>	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN VISIÓN, MISIÓN Y METAS COMPARTIDAS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	<i>¿Aportan con ideas para la elaboración de la misión de su institución educativa?</i>	✓		✓		✓		
14	<i>¿Se encuentran comprometidos(as) con la elaboración de una visión de su institución a mediano plazo?</i>	✓		✓		✓		
15	<i>¿Participan en la elaboración de otras metas institucionales?</i>	✓		✓		✓		
16	<i>¿Contribuyen en la elaboración del Plan anual de trabajo institucional?</i>	✓		✓		✓		
17	<i>¿Practican los valores institucionales que los identifica?</i>	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL, COMPLEJIDAD DE LA TAREA E INCENTIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
18	<i>¿Se aprovechan sus habilidades y conocimientos profesionales para bien de la Institución?</i>	✓		✓		✓		

19	¿Reconocen la labor del docente con un sistema de metas e incentivos?	✓		✓		✓	
20	¿Contribuyen a la creación de una cultura de trabajo común, positivo y eficaz?	✓		✓		✓	
21	¿Planifican actividades para fortalecer el desarrollo profesional de los docentes?	✓		✓		✓	
22	¿Asignan recursos y espacios para impulsar el mejoramiento profesional del personal?	✓		✓		✓	

Observaciones: Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Delsi Mariela Huaita Acha DNI: 08876743

Especialidad del validador: Dra. En Educación-Docente Renacyt

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 6 de noviembre del 2021



Dra. Delsi Mariela Huaita Acha

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN CALIDAD DE LAS INTERACCIONES							
01	<i>¿Se encuentra dispuesto a ayudar ante las necesidades identificadas en los estudiantes y/o padres de familia?</i>	✓		✓		✓		
02	<i>¿Sostiene un diálogo alturado, ante el reclamo del algún estudiante o padre de familia?</i>	✓		✓		✓		
03	<i>¿Practica la escucha activa?</i>	✓		✓		✓		
04	<i>¿Es empático y muestra respeto con quien lo necesite?</i>	✓		✓		✓		
05	<i>¿Se preocupa porque sus estudiantes logren sus objetivos?</i>	✓		✓		✓		
06	<i>¿Involucra al máximo su experiencia profesional para lograr objetivos comunes?</i>	✓		✓		✓		
07	<i>¿Conoce las fortalezas y debilidades de sus estudiantes?</i>	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CALIDAD DE RESULTADOS	Si	No	Si	No	Si	No	
08	<i>¿El tiempo que emplea para la resolución de una necesidad laboral, es el apropiado?</i>	✓		✓		✓		
09	<i>¿Dispone mayor tiempo de trabajo para asistir a los estudiantes con riesgo académico?</i>	✓		✓		✓		
10	<i>¿Considera que los productos obtenidos después de sus actividades con los estudiantes, están acorde con sus objetivos planificados?</i>	✓		✓		✓		
11	<i>¿Cree que el servicio educativo que brinda, es de calidad?</i>	✓		✓		✓		
12	<i>¿Se mantiene activo y al día ante cualquier avance y/o estrategia pedagógica que pudiera aprender?</i>	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO Y/O VIRTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	<i>¿Labora en un clima armonioso y de buenas relaciones interpersonales en tu institución?</i>	✓		✓		✓		
14	<i>¿Recibe soporte emocional para el personal docente y administrativo por parte de la gestión de los directivos?</i>	✓		✓		✓		
15	<i>¿Utiliza plataformas virtuales para el desarrollo de su práctica pedagógica? (Classroom, Moodle, otras plataformas)</i>	✓		✓		✓		
16	<i>¿Emplea herramientas virtuales de comunicación sincrónica y asincrónica con sus estudiantes?</i>	✓		✓		✓		

17	¿Dispone de espacios virtuales para trabajar colaborativamente? (meet, zoom, otros.)	✓		✓		✓	
18	¿Cuenta con horarios establecidos para trabajar virtualmente de manera colegiada?	✓		✓		✓	

Observaciones: Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Delsi Mariela Huaita Acha DNI: 08876743

Especialidad del validador: Dra. En Educación-Docente Renacyt

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 06 de noviembre del 2021



Dra. Delsi Mariela Huaita Acha

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIDERAZGO DISTRIBUIDO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN PRÁCTICAS DE LIDERAZGO DISTRIBUIDO							
01	¿Los directivos promueven el liderazgo participativo en la institución?	✓		✓		✓		
02	¿Lideran en la elaboración de los instrumentos de gestión institucional?	✓		✓		✓		
03	¿Motivan la autonomía del trabajo de las comisiones en sus decisiones y estrategias?	✓		✓		✓		
04	¿Promueven el fácil acceso a la información colectiva de la institución?	✓		✓		✓		
05	¿Brindan información en la rendición de cuentas de la institución? (avances pedagógicos y balances económicos)	✓		✓		✓		
06	¿Utilizan procesos democráticos para la toma de las decisiones de carácter institucional?	✓		✓		✓		
07	¿Contribuyen en la elaboración de las funciones, reconocimientos y sanciones contempladas en su reglamento interno?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DECISIONES COMPARTIDAS	Si	No	Si	No	Si	No	
08	¿Promueven la productividad mediante su cooperación?	✓		✓		✓		
09	¿Trabaja colaborativamente entre sus pares, para lograr los objetivos trazados?	✓		✓		✓		
10	¿Asume los acuerdos colectivos con compromiso y responsabilidad?	✓		✓		✓		
11	¿Participa en la elaboración de las Normas de convivencia Institucional?	✓		✓		✓		
12	¿Contribuye asertivamente entre sus pares al momento de resolver situaciones problemáticas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN VISIÓN, MISIÓN Y METAS COMPARTIDAS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Aporta con ideas para la elaboración de la misión de su institución educativa?	✓		✓		✓		
14	¿Se encuentra comprometido(a) con la elaboración de una visión de su institución a mediano plazo?	✓		✓		✓		
15	¿Participa en la elaboración de otras metas institucionales?	✓		✓		✓		
16	¿Contribuye en la elaboración del Plan anual de trabajo institucional?	✓		✓		✓		
17	¿Practican los valores institucionales que los identifica?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL, COMPLEJIDAD DE LA TAREA E INCENTIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Se aprovechan sus habilidades y conocimientos profesionales para bien de la Institución?	✓		✓		✓		
19	¿El equipo directivo reconoce la labor del docente con un sistema de metas e	✓		✓		✓		

	<i>incentivos?</i>						
20	<i>¿Contribuye usted a la creación de una cultura de trabajo común, positivo y eficaz?</i>	✓		✓		✓	
21	<i>¿El equipo directivo planifica actividades para fortalecer su desarrollo profesional?</i>	✓		✓		✓	
22	<i>¿Los directivos asignan recursos y espacios para impulsar el mejoramiento profesional?</i>	✓		✓		✓	

Observaciones: Si hay suficiencia

Aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ysabel Chavez Taipe DNI: 08059853

Especialidad del evaluador: Docente de investigación. Magister en docencia y gestión. Magister en psicología educativa.

Lima, 3 de noviembre del 2021

1 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ysabel V. Chávez Taipe
Mag. EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
C/P. 08059853

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN CALIDAD DE LAS INTERACCIONES								
01	¿Se encuentra dispuesto a ayudar ante las necesidades identificadas en los estudiantes y/o padres de familia?	✓		✓		✓		
02	¿Sostiene un diálogo alturado, ante el reclamo del algún estudiante o padre de familia?	✓		✓		✓		
03	¿Practica la escucha activa?	✓		✓		✓		
04	¿Es empático y muestra respeto con quien lo necesite?	✓		✓		✓		
05	¿Se preocupa porque sus estudiantes logren sus objetivos?	✓		✓		✓		
06	¿Involucra al máximo su experiencia profesional para lograr objetivos comunes?	✓		✓		✓		
07	¿Conoce las fortalezas y debilidades de sus estudiantes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN CALIDAD DE RESULTADOS								
08	¿El tiempo que emplea para la resolución de una necesidad laboral, es el apropiado?	✓		✓		✓		
09	¿Dispone mayor tiempo de trabajo para asistir a los estudiantes con riesgo académico?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que los productos obtenidos después de sus actividades con los estudiantes, están acorde con sus objetivos planificados?	✓		✓		✓		
11	¿Cree que el servicio educativo que brinda, es de calidad?	✓		✓		✓		
12	¿Se mantiene activo y al día ante cualquier avance y/o estrategia pedagógica que pudiera aprender?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO Y/O VIRTUAL								
13	¿Labora en un clima armonioso y de buenas relaciones interpersonales en tu institución?	✓		✓		✓		
14	¿Recibe soporte emocional para el personal docente y administrativo por parte de la gestión de los directivos?	✓		✓		✓		
15	¿Utiliza plataformas virtuales para el desarrollo de su práctica pedagógica? (Classroom, Moodle, otras plataformas)	✓		✓		✓		
16	¿Emplea herramientas virtuales de comunicación sincrónica y asincrónica con sus estudiantes?	✓		✓		✓		

17	¿Dispone de espacios virtuales para trabajar colaborativamente? (meet, zoom, otros.)	✓		✓		✓	
18	¿Cuenta con horarios establecidos para trabajar virtualmente de manera colegiada?	✓		✓		✓	

Observaciones: Si hay suficiencia

Aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ysabel Chavez Taípe DNI: 08059853

Especialidad del evaluador: Docente de investigación. Magister en docencia y gestión. Magister en psicología educativa.

Lima, 3 de noviembre del 2021

1 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ysabel V. Chávez Taípe
Mag. EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
C.P.S. 60802911

Anexo 4: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis

Variable Independiente: Liderazgo distribuido (153 docentes encuestados)

VARIABLE INDEPENDIENTE: LIDERAZGO DISTRIBUIDO																					
Práctica de liderazgo distribuido							Decisiones compartidas					Visión, misión y metas comp.					Desarrollo profesional, CTI				
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	1	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5
3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	1	1	3	1
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	5	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	2
3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	3	4	2
4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3
3	4	1	3	1	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3

4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	3	1	3	2	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	2
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	2	3	4	3
5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	3	2	3	3

4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4

Variable dependiente: Calidad del servicio (153 docentes encuestados)

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO																	
Calidad de interacciones							Calidad de resultados						Ambiente físico o virtual				
p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	3	4	2	4	5	5	5	2	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	5	2	5
5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5
5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	1	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5

3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3
5	4	5	5	4	5	4	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5
4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	2
5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	5	5	3	5
2	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	2	3	5	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
4	2	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5

5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5
4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3
5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4
5	1	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	1	4	4	5	5	5

5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

Liderazgo distribuido (V.I.) y Calidad del servicio (V.D.)

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	104.452			
Final	10.866	93.585	2	.000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	.000	2	1.000
Desviación	.000	2	1.000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.458
Nagelkerke	.604
McFadden	.432

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2Calidad_del_servicioAgrupada = 1]	-25.328	.558	2062.057	1	.000	-26.422	-24.235
	[V2Calidad_del_servicioAgrupada = 2]	-2.697	.422	40.883	1	.000	-3.524	-1.870
Ubicación	[V1Liderazgo_distribuidoAgrupada=1]	-24.741	.000	.	1	.	-24.741	-24.741
	[V1Liderazgo_distribuidoAgrupada=2]	-2.971	.520	32.634	1	.000	-3.991	-1.952
	[V1Liderazgo_distribuidoAgrupada=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Liderazgo distribuido (V.I.) y la Dimensión calidad de interacciones (D1.V.D.)

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	46.895			
Final	19.800	27.095	2	.000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	3.460	2	.177
Desviación	4.070	2	.131

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.162
Nagelkerke	.230
McFadden	.145

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[d1V2Calidad_InteraccionesAgrupada = 1]	-4.904	.613	64.080	1	.000	-6.105	-3.703
	[d1V2Calidad_InteraccionesAgrupada = 2]	-2.265	.351	41.556	1	.000	-2.954	-1.577
Ubicación	[V1Liderazgo_distribuido Agrupada=1]	-2.858	.636	20.227	1	.000	-4.104	-1.613
	[V1Liderazgo_distribuido Agrupada=2]	-1.771	.468	14.340	1	.000	-2.687	-.854
	[V1Liderazgo_distribuido Agrupada=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Liderazgo distribuido (V.I.) y la Dimensión calidad de resultados (D2.V.D.)

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	72.482			
Final	20.774	51.707	2	.000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1.605	2	.448
Desviación	2.144	2	.342

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.287
Nagelkerke	.330
McFadden	.167

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior		Límite superior
Umbral	[d2V2Calidad_resultado sAgrupada = 1]	-3.233	.393	67.678	1	.000	-4.003	-2.463
	[d2V2Calidad_resultado sAgrupada = 2]	-.205	.205	1.001	1	.317	-.606	.196
Ubicación	[V1Liderazgo_distribuido Agrupada=1]	-3.318	.643	26.640	1	.000	-4.578	-2.058
	[V1Liderazgo_distribuido Agrupada=2]	-2.319	.434	28.517	1	.000	-3.170	-1.468
	[V1Liderazgo_distribuido Agrupada=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Liderazgo distribuido (V.I.) y la Dimensión ambiente físico o virtual (D3.V.D.)

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	90.825			
Final	16.516	74.309	2	.000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	3.074	2	.215
Desviación	3.904	2	.142

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.385
Nagelkerke	.536
McFadden	.384

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[d3V2Ambiente_físico_virtualAgrupada = 1]	-6.925	.933	55.131	1	.000	-8.753	-5.097
	[d3V2Ambiente_físico_virtualAgrupada = 2]	-3.424	.587	34.033	1	.000	-4.575	-2.274
Ubicación	[V1Liderazgo_distribuidoAgrupada=1]	-6.075	.998	37.056	1	.000	-8.031	-4.119
	[V1Liderazgo_distribuidoAgrupada=2]	-3.199	.660	23.477	1	.000	-4.493	-1.905
	[V1Liderazgo_distribuidoAgrupada=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Anexo 5: Operacionalización de la variable liderazgo distribuido

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional						
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles de logro			
Liderazgo distribuido	Se entiende como un liderazgo de gran importancia sobre todo para el sistema educativo, que se centra en la participación activa de los colaboradores asumiendo roles con autonomía, responsabilidad y liderazgo desde sus grupos de trabajo (García, 2017).	Prácticas de liderazgo distribuido.	Liderazgo	Likert Politómico Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (7 - 17) Moderado (18 - 26) Alto (27 - 35)			
			Información					
			Procesos democráticos					
		Decisiones compartidas	Cooperación		Casi nunca (2)	Bajo (5 - 12) Moderado (13 - 18) Alto (19 - 25)		
			Resolución de conflictos					
		Visión, misión y metas compartidas	Metas		Algunas veces (3)	Bajo (5 - 12) Moderado (13 - 18) Alto (19 - 25)		
			Ruta					
		Desarrollo profesional, complejidad de la tarea e incentivos	Habilidades		Casi siempre (4)	Bajo (5 - 12) Moderado (13 - 18) Alto (19 - 25)		
			Cultura común.					
			Desarrollo profesional.					

Fuente: Adaptado de García (2017).

Anexo 6: Operacionalización de la variable calidad del servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional			
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles de logro
Calidad del servicio	Es la finalidad de toda empresa, por lo que movilizan todo su esfuerzo para lograr una atención personalizada hacia el consumidor, un eficiente resultado o producto de su necesidad y un ambiente favorable para su buen desempeño, lo que con ello logrará alcanzar su fidelidad (Brady & Cronin Jr., 2001)	Calidad de las interacciones	Actitud	Likert Politémico Ordinal	Desfavorable (7 - 17) Por mejorar (18 - 26) Favorable (27 - 35)
			Comportamiento		
			Experiencia		
		Calidad de resultados	Tiempo de espera	Nunca (1)	Desfavorable (5 - 12) Por mejorar (13 - 18) Favorable (19 - 25)
			Elementos tangibles	Casi nunca (2)	
			Valencia del servicio	Algunas veces (3)	
		Ambiente físico y/o virtual.	Condiciones ambientales	Casi siempre (4)	Desfavorable (6 - 14) Por mejorar (15 - 22) Favorable (23 - 30)
			Diseño de las instalaciones	Siempre (5)	
			Condiciones para socializar		

Fuente: Adaptado de *Brady y Cronin (2001)*

Anexo 7: Resultados de la prueba piloto

*Prueba piloto Zavaleta.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: p16 3 Visible: 22 de 22 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	
1	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	5	5	5	1	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	
7	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	
8	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	
10	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
17	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	
18	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	
19	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	
20	3	4	1	3	1	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	
23	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	

Vista de datos Vista de variables



Resultado

- Log
- Análisis de fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: TODAS LAS VARIABLES
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticos
 - Estadísticos 1
- Log
- Análisis de fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: TODAS LAS VARIABLES
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticos
 - Estadísticos 1

/SUMMARY=TOTAL.

➔ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto_de_datos0] E:\MAESTRIA ADMIN DE LA EDUC UVC 20

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	24	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
Total		24	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p1	80,04	178,650	,842	,959
p2	79,92	188,254	,575	,962

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p1	80,04	178,650	,842	,959
p2	79,92	188,254	,575	,962
p3	79,79	180,259	,685	,961
p4	79,92	181,993	,729	,960
p5	80,42	176,514	,649	,962
p6	80,08	180,862	,690	,961
p7	79,92	186,601	,673	,961
p8	80,17	183,884	,677	,961
p9	79,83	185,101	,671	,961
p10	79,83	184,928	,847	,960
p11	79,71	183,694	,711	,961
p12	79,71	185,955	,653	,961
p13	79,83	175,710	,854	,959
p14	79,71	178,911	,782	,960
p15	80,04	182,911	,548	,963
p16	79,63	182,592	,778	,960
p17	79,71	185,520	,677	,961
p18	79,63	181,723	,823	,960
p19	80,67	175,623	,782	,960
p20	80,00	178,783	,798	,960
p21	79,88	179,245	,824	,959
p22	80,33	172,841	,821	,959

Prueba Piloto: Calidad del servicio.

*Sin titulo2 [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

*Resultado3 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Análisis de fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: TODAS LA
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticos
 - Estadísticos 1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p1	71,67	50,580	,746	,886
p2	71,46	52,520	,663	,889
p3	71,42	55,210	,409	,896
p4	71,42	54,167	,467	,894
p5	71,42	53,036	,605	,891
p6	71,75	51,848	,720	,887
p7	71,96	51,955	,687	,888
p8	72,08	52,254	,555	,892
p9	72,29	52,042	,603	,890
p10	72,21	53,998	,570	,892
p11	71,92	57,036	,162	,901
p12	71,83	54,580	,521	,893
p13	71,83	51,710	,626	,889
p14	72,50	50,000	,393	,906
p15	71,54	50,259	,641	,889
p16	71,58	52,428	,537	,892
p17	71,58	50,688	,563	,892
p18	71,54	50,955	,626	,889

Anexo 8: Autorización para la aplicación del instrumento en las instituciones educativas



Los Olivos, 09 de noviembre del 2021

AUTORIZACIÓN

El Lic. **Hugo V. Ubillus Acevedo**, Director de la IE. 3040 "20 de abril" mediante el presente documento AUTORIZA al estudiante EDGARDO ZAVALETA CUCHO; identificada con DNI N° 21546761, estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la universidad Cesar Vallejo, para realizar su trabajo de investigación, titulado: **Liderazgo distribuido y calidad del servicio en las instituciones de educación básica regular, Los Olivos 2021**, en la Institución Educativa en el nivel primaria y secundaria.

Los Olivos 09 de noviembre de 2021

The image shows a blue circular stamp of the Ministry of Education and a handwritten signature in blue ink. Below the signature is the text: "L.E. Hugo V. Ubillus Acevedo DIRECTOR"



PERÚ

Ministerio de
Educación

Dirección Regional de
Educación de Lima
Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local
Nº 02

Institución
Educativa
Enrique Milla Ochoa



"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

AUTORIZACION

El Lic. **Román Jerónimo Rubina**, Director de la IE. ENRIQUE MILLA OCHOA mediante el presente documento AUTORIZA al licenciado EDGARDO ZAVALA CUCHO; identificado con DNI N° 21546761, estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN, de la Universidad César Vallejo, para realizar su trabajo de investigación, titulado: **Liderazgo distribuido y calidad del servicio en las instituciones de educación básica regular**, en esta Institución Educativa en el nivel primaria y secundaria.

Los Olivos 09 de noviembre de 2021



LIC. ROMÁN JERÓNIMO RUBINA
DIRECTOR
DNI: 33271208



MINISTERIO DE EDUCACIÓN-UGEL 02
I.E. 3095 PERU KAWACHI – LOS OLIVOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

AUTORIZACION

El Lic. Humbelino Reynaldo Ticona Tintaya, Director de la Institución Educativa 3095 Perú Kawachi mediante el presente documento AUTORIZA al estudiante ZAVALETA CUCHO, EDGARDO; identificado con DNI N° 21546761, estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la Universidad Cesar Vallejo, para realizar su trabajo de investigación, titulado: Liderazgo distribuido y calidad del servicio en las instituciones de educación básica regular, Los Olivos 2021.

Los Olivos 03 de noviembre de 2021

