



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**Liderazgo y Calidad del Servicio Educativo Percibido en Padres
de Familia de una Institución Educativa del Distrito de Suyo,
2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa

AUTORA:

Tandazo Renteria, Jenny Jacquelin (ORCID: 0000-0002-9547-9901)

ASESOR:

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (ORCID: 0000-0002-0247-8724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijas como ejemplo de superación,
perseverancia y logro de metas.

Agradecimiento

A nuestro Dios que siempre dirige mi vida y me ayuda

a superar muchos obstáculos, colocándome en mi camino a las personas indicadas.

A todas las personas que me apoyaron desde sus diferentes rangos de acción.

A mis hermanas, a mis hijas y amigos por alentarme en momento difíciles.

Índice de contenido

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables, operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba Kolmogórov-Smirnov	19
Tabla 2: Relación Liderazgo y Calidad del servicio educativo.....	19
Tabla 3: Prueba de Rho de Spearman entre la influencia idealizada y calidad de servicio educativo en una institución educativa del distrito de Sujo, 2021	22
Tabla 4: Prueba de Rho de Spearman entre la motivación inspiradora y calidad de servicio educativo en una institución educativa del distrito de Sujo, 2021	23
Tabla 5: Prueba de Rho de Spearman entre estimulación intelectual y calidad de servicio educativo en una institución educativa del distrito de Sujo, 2021	24
Tabla 6: Prueba de Rho de Spearman entre consideración individual y calidad de servicio educativo en una institución educativa del distrito de Sujo, 2021.....	25
Tabla 7:Niveles de liderazgo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Sujo, 2021.....	26
Tabla 8:Nivel de calidad del servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Sujo, 2021.....	27

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021. El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, con tipo de investigación básica y diseño no experimental, transversal y nivel correlacional; la muestra fue no probabilística por conveniencia de la investigadora, estuvo conformada por 104 padres y madres de familia del nivel secundaria. Para la recolección de datos se aplicó un Cuestionario de Liderazgo (CDL) y un cuestionario de Calidad del Servicio Educativo. El análisis de datos se realizó mediante el programa estadístico IBM SPSS, aplicando el estadígrafo Rho de Spearman. Según los resultados encontrados la variable liderazgo y calidad del servicio se correlacionan de manera directa, significativa y en un nivel moderado ($Rho=0,655$; $p<0,001$). Se concluye que el liderazgo se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021.

Palabras Clave: Liderazgo, calidad del servicio educativo percibido, padres de familia.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between Leadership and Quality of Service perceived by parents of an Educational Institution in the district of Suyo, 2021. The study was developed under the quantitative approach, with a type of basic research and a design not experimental, transversal and correlational level; the sample was non-probabilistic for the convenience of the researcher, it was made up of 104 fathers and mothers of the secondary level. For data collection, a Leadership Questionnaire (CDL) and an Educational Service Quality questionnaire were applied. Data analysis was performed using the IBM SPSS statistical program, applying Spearman's Rho statistician.

According to the results found, the variable leadership and service quality correlate directly, significantly and at a moderate level with a correlation coefficient of 0.655 and a bilateral sig of 0.000, It is concluded that Leadership is significantly related to the Quality of Educational Service perceived by parents of an educational institution in the district of Suyo, 2021.

Keywords: Leadership, perceived educational service quality, parents.

I. INTRODUCCIÓN

La UNESCO, alude que la educación de calidad se encuentra relacionada con la edificación de conocimientos y cómo este se puede aplicar de forma eficaz y eficiente por una persona o grupo de estos en su contexto (Rodríguez, et al. 2020).

Campos, Valdez y Azcorra (2019) plantean que los países latinoamericanos no brindan una educación de calidad y ha identificado que los directores le dan más relevancia a lo administrativo que a lo pedagógico. En Chile, un estudio identificó que el director cumple rol de líder en la gestión pedagógica y gestión institucional.

Esta pandemia por la COVID-19 ha mostrado las deficiencias que hay en el sistema educativo peruano; la educación ha sufrido grandes cambios y transformaciones que la gestión educativa los debe asumir de forma eficiente con un correcto liderazgo del director (Tafur y Soria, 2021; Ministerio de Educación [MINEDU], 2020).

La gestión educativa eficiente prioriza la calidad del servicio educativo, liderada por el director que conduce, evalúa, motiva, identifica necesidades de la organización y construye un clima laboral propicio para incentivar un trabajo en equipo, y por ende constituye una cadena de valoración de la organización, en mejora de los procesos y servicios que ofrece (MINEDU, 2015). La dirección de una institución educativa exige liderazgo y competencias directivas para gestionar estratégicamente el talento humano, los recursos tecnológicos, la estructura y el contexto. (El Peruano, 2021).

Durante la gestión de las dimensiones de la institución educativa se presentan elementos que en mayor o menor grado permiten predecir en qué medida es posible operar sobre ellos, buscando mejorar en los resultados que se ven reflejados en el aprendizaje de los estudiantes y su impacto a nivel social y comunitario (Rodríguez, Acosta y Torres, 2020). Por otro lado, el director, tiene que ejercer un liderazgo que de tanto énfasis en el carácter administrativo como en el psicológico social. (MINEDU 2020).

La realidad demuestra que muchas de las organizaciones públicas que brindan un servicio educativo, prosiguen con arquetipos habituales no teniendo

en consideración las aspiraciones de la institución y que hacen difícil lograr una calidad educativa, así mismo los directivos toman el cargo no teniendo en consideración una realidad de trabajo consciente y responsable con la finalidad de tener una mejora y fortalecer a la institución, más aún no contando con un panorama de liderazgo horizontal y una extensa visión gerencial.

En el distrito de Suyo, durante los últimos años se aprecia un creciente desgaste relacionado a la calidad educativa brindada por los establecimientos educativos, en especial los que ofrecen las instituciones del nivel secundaria. La institución educativa Almirante Miguel Grau no es ajena a esta realidad, se han detectado desperfectos, inconvenientes y restricciones en la correcta conducción de los colegios por parte del directivo, debido a una visión sesgada de su labor y funciones como líder educativo, quien le da más relevancia al área administrativa e institucional dejando de relegada el área pedagógica.

Por tanto, en este estudio enuncia el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre liderazgo y calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa de suyo, 2021?

Por lo anteriormente expuesto el presente estudio tiene una relevancia teórica debido a que se contribuirá profundizando en el conocimiento acerca de la relación entre las dimensiones de liderazgo, que podrían influir en la calidad del servicio educativo. En el ámbito práctico, se justifica debido a que la información que se genera se puede utilizar para prevenir y corregir mediante proyectos que contengan propuestas que permitan intervenir para fortalecer competencias, que contribuyan a una buena gestión educativa. Presenta una utilidad metodológica, pues la utilización de dos instrumentos de medición, brindan cuantitativamente información relevante sobre el liderazgo y la calidad educativa. Su validez y confiabilidad son un aporte valioso a futuras investigaciones en el rubro gestión institucional. La relevancia social, se observa, toda vez que estudia un aspecto trascendente como la asociación entre las variables mencionadas en beneficio del sistema educativo, debido a que un líder tiene la posibilidad de inspirar un sentido de misión, asimismo, tiene la posibilidad de incrementar la dedicación de los colaboradores a un estrato superior; el líder que alienta de manera intelectual tiene la facultad de orquestar un enfoque compartido de objetivos.

En el estudio se ha planteado como objetivo general: Determinar la relación que existe entre liderazgo y la calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021. Los objetivos específicos son: Determinar la relación de influencia idealizada del director con la calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021; determinar la relación de motivación inspirada del director con la calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021; determinar la relación de la estimulación intelectual del director con la calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo; determinar la relación que existe entre la consideración individual del director con la calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021; estimar los niveles de calidad de servicio educativo percibido en los padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021; estimar los niveles de liderazgo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021.

La hipótesis general del estudio es la siguiente: Existe relación directa y estadísticamente significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021. Como hipótesis específicas se señalan:

Hi₁: Existe relación significativa entre la influencia idealizada del director con la calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021.

Hi₂: Existe relación significativa entre la motivación inspiradora del director con la calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021

Hi₃: Existe relación significativa entre la estimulación intelectual del director con la calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021

Hi₄: Existe relación significativa entre la consideración individual del director con la calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En esta sección se consideran los estudios preliminares de contexto internacional, nacional y local, como también las bases teóricas del estudio que a continuación se detallan:

En el ámbito internacional, Lugo y Villasmil (2019) en la investigación realizada en Santa Ana de Coro, Venezuela, tuvo como finalidad analizar el factor educativo como elemento de mejora en la calidad educativa. Contó con una muestra de 22 profesores que completaron un cuestionario en escala Likert. Se obtuvo como resultado que el 82% manifestó que los directivos dejan en los profesores la conducción del colegio, además el 86% dijo que algunas veces se les permite libertad en la toma de decisiones. La conclusión fue que los directivos ejercen un liderazgo que cuenta con rasgos característicos del estilo *laissez faire* mezclado con el estilo autocrático, que se enfocan en las actividades de administración desatienden los patrones de otras dimensiones que conceden un procedimiento integral de acciones guiadas para alcanzar la calidad educativa, sugiere que el director debe enfocarse en el desarrollo del liderazgo pedagógico de los profesores para llegar a la calidad educativa.

Maya, Aldana y Isea, (2019) que realizó un estudio en Venezuela que tuvo como objetivo saber si hay correlación entre el liderazgo directivo en la educación de calidad. La metodología fue correlacional, transversal y no experimental. Como resultado se obtuvo que la correlación es positiva y muy baja, es decir el liderazgo directivo tiene una influencia directa en el alcance de una educación de calidad. La conclusión fue que un factor que posibilita un servicio educativo bueno es el que exista un liderazgo efectivo, asertivo, democrático y participativo el cual involucre a los profesores al momento de planificar desde un protagonismo, es así que al seguir ese camino la institución va rumbo a la calidad, por el contrario, si el director emplea otros estilos la calidad se deteriora.

Escandón y Hurtado (2016) realizaron un estudio en Colombia mencionan que el líder debe conocer cómo se realiza el trabajo en las diferentes áreas valorando las distintas habilidades del equipo de trabajo con la finalidad de orientarlas al logro del propósito de la organización.

Espinoza (2018) realizó una investigación en Colombia, Ecuador y Perú, cuyo objetivo fue hacer un análisis de la relación entre liderazgo y los resultados institucionales de esfuerzo extra, efectividad y complacencia de los trabajadores, e identificar si las formas involucradas para tomar decisiones son mediadoras. La metodología fue cuantitativa y explicativa además empírica – analítica, se empleó una muestra de 363 personas de los tres países que fueron motivo de estudio. Obtuvo como resultado que el modelo Rango Total de Liderazgo tiene certeza propicia acerca de la estructura de tres modelos de liderazgo (transformacional, transaccional y no liderazgo), los que señalaron una relación significativa con las variables de resultado esfuerzo extra, efectividad y satisfacción ($p < .01$)

Cervantes et al. (2018) en Barranquilla, con el objeto de hacer una mediación de la calidad del servicio conforme a la necesidad y requerimiento establecida por el cliente externo. La investigación fue descriptiva y propositiva. La población que fue motivo de estudio fueron alumnos de Administración de Empresas y Contaduría empleando una muestra de 80 alumnos. Los resultados mostraron que las necesidades y expectativas de los alumnos de las carreras estudiadas se contradicen en ciertas ocasiones en la prestación del servicio, es el caso de cronogramas entre trámites tiempo de respuesta, entre otros. Se concluye que la calidad del servicio se percibe conforme a la experiencia que se tiene al recibir un servicio por parte de la organización.

A nivel nacional, Calle (2021) en Comas, que tuvo como finalidad el saber si hay relación con el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo. Su metodología fue cuantitativa, correlacional y no experimental transversal, haciendo empleo de una muestra de 80 profesores quienes completaron 2 cuestionarios. La conclusión fue que existe una correlación alta con un $r = 0,742$ entre las variables, y una asociación significativa de liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo ($p < 0.001$).

Chávez (2018) en Lima, cuyo estudio analiza la relación entre liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores de un gobierno local de Lima; estudio no experimental, transversal y correlacional. Aplicó el censo a 72 trabajadores. Para el recojo de datos aplicó dos cuestionarios para medir el liderazgo y la

calidad de servicio. Los hallazgos evidencian que existe correlación positiva considerable ($R = 0,766$) de liderazgo con la calidad de servicio.

Aguilar (2018) en Pasco cuyo estudio analiza a relación entre liderazgo transformacional y desempeño docente según la mirada de alumnos de un instituto, encontró significativa relación en la estimulación intelectual con el desempeño docente teniendo una correlación de $r= 0.848$ y un $\text{sig.}=0.000$ recomienda que los docentes deben practicar el liderazgo transformacional para mejorar la calidad del servicio educativo.

Carbajal (2017) con su tesis de maestría realizada en Lima, el objetivo fue analizar qué relación hay con la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Módulo de Atención al usuario. El estudio fue básico, correlacional, cuantitativa, no experimental y transversal. La conclusión fue que a mayor nivel de calidad de servicio perciba el cliente mayor satisfacción tendrán estos en el módulo de atención al usuario. En la verificación de hipótesis se alcanzó un Rho de $0,794$ con una sig. (0.026) motivo que ocasionó que se rechace la hipótesis nula. Se determinó que se encuentra una relación relevante entre Calidad de Servicio y satisfacción de aquellos que acudan al módulo de atención del Congreso de la República, asintiéndose la hipótesis planteada.

Vásquez (2017) en Lima, su intención de estudio fue saber la relación entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio. La investigación fue no experimental y correlacional. El resultado fue que el 22.8% de los trabajadores que resolvieron el cuestionario dicen que el nivel es bueno, el 56.5% medio y el 20.7% que es deficiente. Concluyendo que prevalece un liderazgo transformacional a nivel regular. Del mismo modo, en relación a la calidad de servicio se obtuvo que el 58.7% de los trabajadores que respondieron el cuestionario mencionan un nivel regular, el 21.7% bueno, y el 19.6% malo. La conclusión fue que hay una relación alta, la cual es significativa en un $0,552$ entre liderazgo transformacional y calidad de servicios de las sedes del Laboratorio Clínico R, Lima.

En el ámbito local, Morante (2021) en la tesis de maestría realizada en el distrito de Piura llamado Veintiséis de Octubre, que su finalidad fue precisar la vinculación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio. El estudio

fue básico, no experimental correlacional. El estudio empleó una muestra de 85 trabajadores los cuales tuvieron que responder una encuesta cuyo instrumento estuvo conformado por 40 ítems. El resultado fue que en nivel de calidad de la institución es medio, con 75,29% en cuanto a la interacción humana, 67,06% también medio en relación a seguridad y por último también se obtuvo un nivel medio en fiabilidad y capacidad de respuesta con un 72,94% y 76,47% respectivamente. La conclusión fue que es necesario el fortalecimiento de la gestión del talento humano para levantar la calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar.

Jiménez (2019), en la tesis de maestría realizada en la ciudad de Piura, tuvo como propósito determinar cómo perciben la calidad del servicio educativo los alumnos de una universidad estatal y de una privada. El diseño de estudio fue cuantitativo, más no experimental. Se concluye que la calidad del servicio está definida por la suficiencia y eficiencia del servicio, aptitud y actitudes de los docentes y la estructura. Siendo la más importante en la calidad educativa la aptitud y actitudes de los docentes, seguido por la eficacia. Los otros dos elementos, de asimismo influyen en forma significativa, pero en menor importancia. En otras palabras, se acepta hipótesis de investigación de que la calidad del servicio educativo que perciben los estudiantes está relacionada con la forma en que perciben la estructura, la capacidad, eficiencia, las aptitudes y actitudes de los docentes.

Al respecto Vásquez (2021) en Chimbote en su estudio determinó la asociación directa entre liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo brindada por los maestros de una escuela aplicó el Rho de Spearman donde con coeficientes de correlación de 0,546 y una sig. de 0,007, así mismo referente a la dimensión de motivación inspirada concluyó que su práctica continua mejorará la calidad de servicio educativa.

Heires, Braganza y Aldabi (2017) mencionan que el director debe ejercer el liderazgo de acuerdo al contexto situacional y a las características e intereses de sus colaboradores, asimismo consideran que el liderazgo debe ser compartido con todos los colaboradores, quienes deben ser líderes en el área donde se desempeñan.

A continuación, se hablará sobre las bases teóricas de cada variable, iniciaremos con la variable liderazgo,

La definición de liderazgo ha sufrido diversas modificaciones a lo largo del tiempo, inicialmente se creía que los líderes nacían con características que les permitían desempeñar el rol de líder, posteriormente el concepto evolucionó y se entendió que existían otras variables que influían como el tipo de contexto, lo cual significaba que una persona podía ser líder en una realidad y en otra no; luego se consideró que la variable “subordinado” o “colaborador” también influía en la formación del líder y actualmente se tiene una definición conceptual mucho más completa y es a la cual me referiré en el presente estudio. (Hincapié, et al. 2018)

Respecto a la teoría del liderazgo se tiene la teoría de “la ruta o camino a la meta”. Expuesta por House y Mitchell (1974). En este planteamiento lo más imperante en un líder es el estímulo con el que cuenta para lograr llegar a su equipo. La forma en que se comporta un líder tiene que permitir el crecimiento de aquellos que lo siguen para que ellos logren cumplir sus propios objetivos de forma individual como consecuencia los objetivos de la institución. En el momento que las acciones no se encuentren esclarecidas para lograr el cumplimiento de las metas, la misión del líder es la de hacer más fácil el camino direccionándolos para tomar el rumbo correcto hacia el logro de los objetivos (Peiró, 1991; Gómez, 2008).

A nivel educativo se busca que el director ejerza un liderazgo compartido con el personal que labora en la I.E., donde todos se desempeñen como líderes en sus respectivas áreas de desempeño haciendo suyos los objetivos y proyectos propuestos en la institución (Salazar, 2006; Zagorsek et al, 2009)

El liderazgo situacional de Hersey Blanchard 1969 se centra en el uso de los distintos estilos de liderazgo según los tipos de subordinados, esto como estrategia para obtener óptimos resultados, originándose nuevas formas de definir el liderazgo en función a la relación entre el líder y el colaborador (liderazgo relacional). (Cardona, 2000).

El liderazgo relacional toma en cuenta el tipo de relación que hay entre el líder y el colaborador y éstas pueden de influencia y de intercambio, surgiendo

la trilogía de liderazgo relacional: el transaccional, transformador y el trascendente. (Heires et al. 2018).

El líder transformacional logra entusiasmar a sus colaboradores para que se identifiquen con lo que hacen y que se desempeñen más allá de las expectativas. (Salazar, 2006).

El modelo teórico en el cual se basa esta investigación es la de B. Bass y Avolio, éstos señalan que los líderes alternan en su papel el liderazgo transaccional y el transformacional de acuerdo al entorno y a las expectativas de los sujetos de la organización (Salazar, 2006; Mendoza y Ortiz, 2006)

El liderazgo transformacional inspira e interesa a sus colaboradores a desarrollarse, perfeccionarse y en consecuencia la organización también lo hace. (Chiavenato 1995; Salazar et al., 2006).

Bass y Avolio (1999) mencionado por Mendoza y Ortiz (2006) proponen cuatro características que debe tener un líder transformacional:

La consideración individual, aquí el líder conoce las habilidades, limitaciones y necesidades formativas que tienen los miembros de su equipo lo cual le permite atenderlas de manera personalizada, empática y comunicativa y conmemora la aportación personal de cada persona brinda al equipo. Las personas que siguen al líder cuentan con el anhelo y ambición de un desarrollo individual y cuentan con el impulso intrínseco para sus actividades (Bass,1985) citado por (Salazar, 2006; Hincapié et al., 2018)

Conforme a Ramos (2005) la consideración individualizada es tener interés y brindar soporte a los requerimientos propios de cada individuo que forma parte del equipo que dirige el líder para un mejor cumplimiento de los objetivos. Registran y admiten la individualidad de cada persona, los oyen de una manera atenta, hacen posible que sientan que se les valoran, encomiendan en ellos actividades que permitan que se desarrollen, y realizan una supervisión en caso de que estos requieran que se les apoye sin hacer que sientan que están siendo evaluados. La retroalimentación, el adiestramiento y el consejo son factores de importancia en esta dimensión.

El estímulo intelectual que es el nivel por el cual el líder anima a su equipo a que tomen riesgos y pide ideas a su equipo. Los líderes incentivan y motivan a que sean creativos y propician que los individuos razonen de manera individualista y los posibles problemas son divisados como oportunidades de aprendizaje. Mientras que los individuos que lo siguen tienen que preguntar, pensar de manera profunda sobre las cosas e investigar la mejor forma de desarrollar las actividades. (Bass, por Salazar, 2006).

Según Ramos (2005) el estímulo intelectual es el nivel en que la líder incentiva a los miembros del equipo a pensar de manera en el que se requieren hacer las actividades, promover la inteligencia y a pensar de manera racional en la resolución de problemas, incentivan la innovación y creatividad, les informan acerca de las altas perspectivas e incrementan el ánimo para realizar trabajos en grupo como un equipo.

En la motivación inspiracional el líder, parte de un alto grado de inspiración para transmitir optimismo sobre las metas futuras y facilitan el motivo de las actividades a desarrollar, con ayuda de las competencias de comunicativas, hacen que los miembros del equipo se encuentran prestos a realizar de la mejor manera su trabajo para alcanzar los objetivos propuestos, les anima a creer en sus habilidades. (Bass,1985) citado por (Salazar, 2006).

De acuerdo con Ramos (2005), los líderes incentivan y aconsejan a los miembros de su equipo anunciándoles acerca de lo que se necesita realizar e incentivándolos para realizar su labor. Incentivan a que imaginen circunstancias llamativas, les retan con patrones altos, les informan acerca de las altas perspectivas e incrementan el ánimo para realizar trabajos en grupo como un equipo. Este comportamiento comprende la organización de posibilidades y de responsabilidades para la conquista de las metas proyectadas.

La influencia idealizada (atribuida y conducta). Los seguidores ven a su líder como poseedor de valores y normas lo cual les trasmite seguridad, confianza e integridad El líder facilita un planteamiento habitual de la visión e intención, los valores y normas que le dan noción al proyecto. El orgullo del líder compromete las sensaciones de la misión de todos aquellos que se encuentran interesados, el perfeccionamiento de sus competencias de productividad y la

ayuda de ejemplo individual. La seguridad, el reconocimiento de las metas, imitar al líder, introducir las actitudes y las metas y desempeñarse en este "espíritu", inclusive en momentos en que el líder no esté presente, son ciertas exhibiciones de esta dimensión. (Mendoza, Escobar y García (2012).

De acuerdo a Huici, et al. (2012), la influencia idealizada (atribuida), conlleva al líder a ser estimado, admirado y consigue la seguridad de otros. Los miembros del equipo se pueden identificar con ellos e intentan igualarlos; en cuanto que la influencia ensalzada (conducta), los miembros y el líder cuentan con el mismo objetivo, pero se encuentran enfocados en comportamientos específicos.

Los estilos de liderazgo según Salazar (2006) son siete, teniendo primero al autoritario, que es el que resuelve por el mismo, sin preguntar y sin excusarse ante su grupo, aquí líder recurre a la comunicación en una sola dirección. Por otro lado, está el liberal que tiende a acoger una representación pasiva y otorgar el mando a su equipo, por ello no ejecuta una opinión acerca de todo lo que presentan los miembros, a quienes adjudican el mayor albedrío en su accionar.

Otro estilo según Salazar (2006) es el democrático, que es el que prioriza la colaboración de la sociedad admite que el equipo resuelva la dirección a continuar tomando diversas resoluciones desde la opinión del equipo. En cuanto al líder participativo se sabe que es el líder que pide a los miembros del equipo su criterio, testimonio y consejo, pero siguen siendo ellos quienes finalmente toman la decisión final acerca de lo que se tiene que realizar.

De otro lado según Salazar (2006) el líder delegativo es el que entrega a sus seguidores el poder requerido para que solucionen problemas y tomen decisiones sin la necesidad de que previamente tengan que solicitar el permiso del líder. En cuanto al líder directivo, es el que no pide el juicio de sus seguidores y brinda normas minuciosas de en qué manera, momento y lugar se tienen que realizar las actividades para posteriormente hacer un análisis de su ejecución.

Por último, se tiene al líder transaccional que es aquel que hace uso de métodos como son el incentivo a sus seguidores para laborar prometiendo premios o desafiando con correctivos, asignando las actividades a realizar de manera escrita, delineando los requisitos para que una tarea se considere

completa y guiar por excepción. (Salazar, 2006). El liderazgo es un proceso dinámico, exige que el líder conozca los procedimientos, ayude a desarrollar las capacidades y habilidades de sus colaboradores con el fin de encaminarlos hacia el logro metas al logro del propósito de la organización. (Escandón y Hurtado, 2000; Cardona 2000).

La segunda variable a ser estudiada es Calidad de servicios, circunscrita al contexto educativo, plantea que es una complicada definición valorativa del desarrollo y servicio educativo, que se tiene como resultado de las relaciones alcanzadas entre tres dimensiones que son la funcionalidad, eficacia y eficiencia. (Cecilia y Ferro 2003; Hirtz, Murray y Riordan, 2007; Coelho, Bairrada 2020).

La Norma de calidad, ISO 9000: 2000 la explica como aquella que cuenta con las peculiaridades innatas que satisfacen las perspectivas instauradas de quien lo recibe.

También Cabrera y Reyes, (2012), señalan que calidad es brindar a los clientes no únicamente lo que desea, sino que además brindarle aquello que no ha pensado que necesitaba y que en el momento que lo consiga, se percate que era aquello que necesitaba y no lo sabía. Así, Senlle y Gutiérrez (2005) dicen que calidad es una esencia de vida, una transformación de clima, la aspiración de realizar bien las cosas, consiguiendo la mejora permanente del producto.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantea hacer uso del modelo SERVQUAL para valorar variedad de servicio como educación, transportes y salud. SERVQUAL considera cinco dimensiones que se detallan a continuación:

La percepción física refiere a los equipos e infraestructura, evalúa si son adecuados si están en óptimas condiciones y si son usados correctamente. (Parasuraman, et al.1991).

La prestación de servicio indica la eficiencia en el reconocer y resolver problemas generando la fiabilidad en el servicio ya que éste será bueno para todos los que lo adquieren

La capacidad de respuesta implica tener en cuenta el tiempo en el que se da el servicio y la calidad del mismo (eficiencia), que no por realizarlo rápido sea

escaso de calidad y para ello es menester tener los colaboradores adecuados y calificados y suficientes

La seguridad que hace que el cliente se sienta seguro de recibir un servicio de calidad ya quien lo brinda tiene buena imagen profesional, es ético

Por último, la empatía, que implica la amabilidad, solidaridad comprensión y excelente comunicación que debe tener quien presta el servicio.

Respecto a la teoría de calidad de servicio se tiene la teoría de calidad de Deming, menciona que la calidad es un arma estratégica, ya que sitúa el problema y lo resuelve desde el inicio mediante cuatro fases que son el hacer, la planeación, la actuación y verificación, pudiéndose aplicar en diversas áreas (Deming, 2000). La teoría de Thomson (2005) denominada teoría de las expectativas alude al producto o servicio que un cliente espera recibir, donde se espera se dé el caso que la atención con que se recibe el servicio supera por mucho a sus expectativas, esto debe ser supervisado de manera constante para tener actualizados los indicadores de calidad.

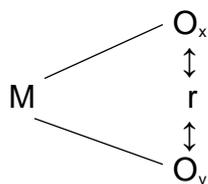
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica pues está fundamentada en buscar conocimientos teniendo como base a la realidad o algún fenómeno que esté ocurriendo en las variables a ser estudiadas busca la ampliación de los conocimientos para de ese modo dar respuesta a interrogantes o procesos reflexivos, sistematizados en relación al tema, con el fin de ser analizados o interpretados los hechos y fenómenos; también es cuantitativa dado que se recolectaron los datos de las variables por medio de valores numéricos (Hernández, et al 2014).

El diseño de investigación es no experimental caracterizada cuando estudia un fenómeno de forma natural sin intervenir en él; transversal debido a que el estudio se realizará en un tiempo y lugar único; y correlacional porque busca definir la relación que hay entre las variables (Hernández, et al 2014).

Esquema del diseño correlacional:



Dónde:

M : Muestra de estudio

O_x: Observación de la variable “Liderazgo”

O_y: Observación de la variable “Calidad de servicios”

r : Coeficiente de correlación

3.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Liderazgo

Definición conceptual:

Se define al liderazgo como el proceso en el que un sujeto líder influye en otro, de manera individual o grupal, en las tareas con el afán por alcanzar objetivos en común según sus expectativas y en un escenario determinado. (Chiavenato, 1995; Hersey et al., 1998; Mendoza et al., 2006).

Definición operacional: El liderazgo se midió usando las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de liderazgo que explora Influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual, consideración individual, mediante 27 ítems prototipo Likert.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio educativo:

Definición conceptual: Se refiere a la realización de deseos que componen todos los sectores de la sociedad en los que operan las instituciones educativas. (Senlle y Gutiérrez, 2005).

Definición operacional: La calidad de servicio ha sido medida con la aplicación de cuestionario calidad de servicio educativo según óptica de los padres y madres de familia, midiendo la percepción física, prestación del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía mediante 37 ítems prototipo Likert.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

De acuerdo Bland y Altman (2010), la población es el total de sujetos o elementos que comparten una característica en común motivo de estudio. En este estudio ésta se conforma por 300 padres de familia pertenecientes a la I.E. Almirante Miguel Grau del distrito de Suyo provincia de Ayabaca.

La muestra del estudio ha sido de 104 padres y madres de familia que han dado su consentimiento informado los cuales fueron seleccionados mediante muestra no probabilística de tipo intencional, para los cuales se han seleccionados como unidad de análisis a los sujetos que cumplen los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión:

Padres y madres de familias y apoderados de la I.E. de Suyo – Ayabaca de estudiantes matriculados en el año 2021.

Padres de familia que brinden su consentimiento informado para formar parte de la investigación.

Padres y madres de familia que concluyan los instrumentos de recolección de datos.

Padres y madres de familia del nivel secundaria.

Criterios de exclusión:

Padres y madres de familia que no saben leer.

Padres y madres de familia que forman parte de la APAFA

Padres de familia del nivel primaria e inicial

Padres y madres de familia que sean docentes en la institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada en esta investigación es la encuesta considerada por algunos investigadores también como método, aquí considerada como técnica, que permite establecer una relación con el objeto y/o sujeto de estudio para recolectar, procesar y analizar información, para dichas actividades usaran dos cuestionarios. Estévez et al. (2004) citado por Feria et al. (2020).

El primer cuestionario será acerca de la primera variable liderazgo en la que se emplea un instrumento, basado en el modelo de B. Bass y Avolio (1997) y que ha sido ajustado por la investigadora, para medir el nivel de liderazgo sobre los rasgos: Influencia idealizada, Motivación inspiracional, Estimulación intelectual, Consideración individual a través de 27 ítems. Cada elemento se mide en una escala de calificación de uno a cinco usando posibilidades: nunca, pocas veces, a veces, casi siempre, siempre

En cuanto a la variable calidad de servicio se emplea un instrumento, estandarizado de Parasuraman et al. (1988) quien plantea hacer uso del modelo SERVQUAL, adaptado por la indagadora, para medir el nivel de calidad de los servicios en: Percepción física, Prestación del Servicio, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, a través de 37 ítems. Cada

ítem tiene escala de valoración de uno a cinco: Nunca, pocas veces, a veces, casi siempre, siempre.

Validez

La validez para ambos cuestionarios, tanto para el de liderazgo como el de calidad del servicio educativo se realizó mediante el juicio de expertos de tres especialistas en el tema quienes dejaron constancia que los cuestionarios cumplen con los criterios necesarios para obtener la información referente al objetivo de la investigación y su posterior análisis.

Confiabilidad

Para definir el coeficiente de consistencia interna se aplicó la estadística Alfa de Cronbach, la cual utilizó una muestra experimental de 22 padres de familia del Instituto de Educación “Almirante Miguel Grau” de Suyo, utilizando los dos cuestionarios.

Para el primer cuestionario que es el de liderazgo después de realizar la prueba piloto y ser analizada mediante el programa estadístico IBM SPSS se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,978 considerado muy aceptable a nivel de confiabilidad.

En cuanto al segundo cuestionario que mide la calidad del servicio educativo, también se realizó una prueba piloto y los resultados se analizaron mediante el programa estadístico IBM SPSS obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,952 el cual es considerado un nivel alto de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Primero se presenta una solicitud a la dirección de la institución para la realización de la investigación, después de obtener la autorización se procede a elaborar los instrumentos y posteriormente determinar su validez mediante juicio de experto y la confianza por medio del programa estadístico IBM SPSS obteniendo el alfa de Cronbach, después se reúne con los padres de familia para explicar el motivo de la investigación y obtener el consentimiento informado de estos para participar, una vez obtenido el consentimiento se procede a explicar en qué consiste la encuesta y como

completarla y se procede a la aplicación de esta para después proceder a pasar los datos obtenidos a una hoja de cálculo en Excel para su análisis.

3.6. Métodos de análisis de datos

Recogidos los datos y pasarlos a una base de datos en Excel se procede a realizar su análisis mediante el programa estadístico IBM SPSS.

Los datos fueron procesados y analizados mediante estadística descriptiva sirviéndose de tablas de distribución de frecuencias y porcentajes simples.

Se realizó una prueba de normalidad en que se obtuvo como resultado que los datos son normales y en razón a ello se aplica el estadígrafo Rho de Spearman

Para determinar el nivel de relación y la contrastación de la hipótesis se empleó la prueba correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El director asintió la aplicación de los instrumentos cuya información obtenida fue tratada con honestidad, con la confidencialidad de los participantes, y se aplicaron las normas establecidas por el Sistema APA de Sexta Edición.

Se siguieron los principios éticos del informe Belmont (1997) que son el respeto a las personas protegiendo su autonomía en otras palabras la capacidad que cada persona de decidir libremente su participación o no, en el estudio, por ello se obtuvo un consentimiento informado de cada participante (padres de familia) en el que acepta su participación en la investigación.

Otro principio que se tuvo en cuenta fue el de beneficencia buscando incrementar al máximo los posibles beneficios de los participantes, en este caso los beneficios posibles para sus hijos. Por último, se tuvo en cuenta el principio de justicia ya que los riesgos y beneficios de la investigación son equitativos entre los participantes, evitando excluir o poner en riesgo a la población vulnerable ya sea por motivo de raza, sexo, etc. (ETICES, Grupo de Investigación, 2018).

IV. RESULTADOS

El presente capítulo contiene los resultados obtenidos, después de haber recogido los datos, estos se presentan por cada objetivo y también se presenta la contrastación de las hipótesis de investigación

Prueba de normalidad.

Tabla 1

Prueba Kolmogórov-Smirnov

	N	Z de Kolmogórov- Smirnov	Sig. asintót. (bilateral)
Calidad de servicio	104	1,429	,034
Influencia idealizada	104	,755	,619
Motivación inspiradora	104	,487	,972
Estimulo intelectual	104	1,030	,239
Consideración individualizada	104	,848	,469
Liderazgo	104	,754	,620

A fin de establecer el estadístico adecuado a utilizar, se evaluó si la distribución de los datos de las variables correspondía a la distribución normal, utilizando para tal fin el estadístico de Kolmogórov- Smirnov, porque la muestra es mayor a 50 unidades.

Se debe indicar que, al ser una prueba de contraste de hipótesis se establece una hipótesis nula y una hipótesis alternativa, siendo:

Hipótesis nula: Las variables siguen la distribución normal

Hipótesis alternativa: Las variables no siguen la distribución normal.

Asimismo, se debe indicar que el máximo error tipo II aceptable es del 5%, por lo cual si el valor de sig. bilateral es menor a 0.05, se podrá rechazar la hipótesis nula y, por tanto, se podrá afirmar que la distribución de los datos no es la normal.

Al evaluar los datos, se aprecia que el valor del sig. bilateral correspondiente a la variable calidad de servicio es menor a 0.05, por lo cual, se puede afirmar que dicha variable no sigue la distribución normal.

Lo detallado en el párrafo precedente implica que deberá usarse un estadístico no paramétrico para evaluar las relaciones entre las variables, dado que, la variable calidad de servicio se relaciona con todas y cada una de las demás variables.

Por lo antes indicado, se optó por utilizar el estadístico Rho de Spearman, el cual es utilizado para evaluar la correlación en variables no paramétricas.

Tabla 2

Relación liderazgo y calidad del servicio educativo.

	Liderazgo y Calidad de servicio educativo
Coefficiente de correlación	,655**
Sig. (bilateral)	<,001
N	104

Contraste de Hipótesis General: Existe una relación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio

Hipótesis Nula: No existe una relación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio.

Cabe indicar que, el valor del Rho de Spearman entre las variables liderazgo y calidad de servicio, arrojó un valor de 0.655 con una significancia de 0.000, debido a que el valor del Rho de Spearman es muy cercano a 1, podemos indicar que la variación en el liderazgo se ve explicada en un 65.5% por la por la calidad de servicio, por lo cual, se puede afirmar una relación de nivel moderado entre las variables.

Asimismo, de la verificación de la significancia se debe indicar que dado que el valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa la cual indica la relación significativa entre las variables, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 3

Prueba de Rho de Spearman entre la influencia idealizada y calidad de servicio educativo en una institución educativa del distrito de Suyo, 2021.

<i>Influencia idealizada y calidad del servicio educativo.</i>			
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	<i>de</i>	<i>,622**</i>
	<i>Sig. (bilateral)</i>		<i>,000</i>
	<i>N</i>		<i>104</i>

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

Contraste de Hipótesis: Existe una relación significativa entre la influencia idealizada del director con la calidad de servicio

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la influencia idealizada del director con la calidad de servicio

Cabe indicar que, el valor del Rho de Spearman entre la influencia idealizada y la calidad de servicio, arrojó un valor de 0,622 con una significancia de 0.000, debido a que el valor del Rho de Spearman es cercano a 1, podemos indicar que la variación en la dimensión influencia idealizada del liderazgo se ve explicada en un 62.2% por la calidad de servicio, por lo cual, se puede determinar una relación de nivel moderado entre la dimensión y la variable.

Asimismo, de la verificación de la significancia se debe indicar que dado que el valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis Alternativa la cual indica la influencia entre la dimensión y la variable, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 4

Prueba de Rho de Spearman entre la motivación inspiradora y calidad de servicio en una institución educativa del distrito de Suyo, 2021

	Motivación inspiradora y Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación
Rho de Spearman	,598**
	Sig. (bilateral)
	,000
	N
	104

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

Contraste de Hipótesis: Existe una relación significativa entre la motivación inspiracional del director con la calidad de servicio

Hipótesis Nula: No existe una relación significativa entre la motivación inspiracional del director con la calidad de servicio

Cabe indicar que, el valor de la Rho de Spearman entre la motivación inspiracional y la calidad de servicio, arrojó un valor de 0,598 con una significancia de 0.000, debido a que el valor del Rho de Spearman se acerca a 1, podemos indicar que la variación en la dimensión Motivación Inspiracional del Liderazgo se ve explicada en un 59.8% por la Calidad de Servicio, por lo cual, se puede determinar una relación de nivel moderado entre la dimensión y la variable.

Asimismo, de la verificación de la significancia se debe indicar que dado que el valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa la cual indica la influencia entre la dimensión y la variable, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 5

Prueba de Rho de Spearman entre estimulación intelectual y calidad de servicio en una institución educativa del distrito de Suyo, 2021.

		Estimulación intelectual Y
		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,583**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	104

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

Contraste de Hipótesis: Existe una relación significativa entre la estimulación intelectual del director con la calidad de servicio

Hipótesis Nula: No existe una relación significativa entre la Estimulación Intelectual del director con la calidad de servicio

Cabe indicar que, el valor del Rho de Spearman entre la estimulación intelectual y la calidad de servicio, arrojó un valor de 0,583 con una significancia de 0.000, debido a que el valor del Rho de Spearman se acerca a 1, podemos indicar que la variación en la dimensión estimulación intelectual del liderazgo se ve explicada en un 58.3% por la calidad de servicio, por lo cual, se puede determinar una relación de nivel moderado entre la dimensión y la variable.

Asimismo, de la verificación de la significancia se debe indicar que dado que el valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis Alternativa la cual indica la influencia entre la dimensión y la variable, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 6

Prueba de Rho de Spearman entre consideración individualizada y calidad de servicio en una institución educativa del distrito de Suyo, 2021

		Consideración individualizada Y Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,586**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	104

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

Contraste de Hipótesis: Existe una relación significativa entre la consideración individualizada del director con la calidad de servicio

Hipótesis Nula: No existe una relación significativa entre la consideración individualizada del director con la calidad de servicio

Cabe indicar que, el valor del Rho de Spearman entre la consideración individualizada y la calidad de servicio, arrojó un valor de 0,586 con una significancia de 0.000, debido a que el valor del Rho de Spearman se acerca a 1, podemos indicar que la variación en la dimensión Consideración Individualizada del Liderazgo se ve explicada en un 58.6% por la calidad de servicio, por lo cual, se puede determinar una relación de nivel moderado entre la dimensión y la variable.

Asimismo, de la verificación de la significancia se debe indicar que dado que el valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa la cual indica la influencia entre la dimensión y la variable, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 7

Niveles de liderazgo en el director percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021.

<i>Liderazgo</i>	<i>Total</i>	
	<i>N°</i>	<i>%</i>
<i>Alto</i>	41	39.42
<i>Medio</i>	47	45.19
<i>Bajo</i>	16	15.38
<i>T. Calidad del Servicio.</i>	104	100.00

Fuente: Instrumentos aplicados a padres de familia

Se advierte que el nivel de liderazgo percibido por los padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo 2021. Se puede deducir que se encuentra en el nivel medio, pues se observa en el 45.19% (47 padres de familia), considera que liderazgo del director se haya en nivel Medio, sin embargo, también el 39.42% (41 padres de familia) considera que el liderazgo se haya en nivel alto y sólo el 15.38% de padres percibe un liderazgo bajo.

Tabla 8

Niveles de calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021.

Calidad del servicio	Total	
	N°	%
Adecuada	30	28.85
Poco adecuada	63	60.58
Inadecuada	11	10.57
T. Calidad del servicio educativo	104	100.00

Fuente: Instrumentos aplicados a padres de familia

Se observa en esta tabla los niveles de la calidad del servicio percibido por los padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021. Se puede visualizar que el 60.58% (63 padres de familia) que son la mayoría consideran que la calidad de servicio es poco adecuada; 30 padres que equivale al 28.85% opinan que es adecuada y 11 padres que equivale al 10.57% considera que es inadecuada

V. DISCUSIÓN.

La discusión de los resultados de la investigación realizada, se llevó a cabo teniendo en consideración, los objetivos planteados, así como elementos fundamentales de la estructura interna: resultados estadísticos de la investigación obtenidos de cada objetivo, los antecedentes del estudio que se relacionan con dichos resultados y la fundamentación teórica, todo ello con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos con la información fáctica y teórica del tema estudiado.

Para el objetivo general: Determinar la relación que existe entre liderazgo y la calidad de servicio educativo percibido en los padres de familia de una institución educativa del distrito de Sujo, 2021. Los resultados obtenidos indican que existe relación directa, moderada y significativa entre las variables de estudio, pues se obtiene un Rho de Spearman de 0.655 y un sig. bilateral de 0.000, estos resultados nos permiten deducir que la variable liderazgo y calidad de servicio se comportan de manera asociada, descartando la no relación significativa entre ambas variables. Al respecto Cardona (2000) define al liderazgo como una relación de influencia mutua entre el líder y su colaborador. Salazar (2006) quien cita a Bass indica que el líder transformacional logra entusiasmar a sus colaboradores para que se identifiquen con lo que hacen y que se desempeñen más allá de las expectativas. Asimismo, Cabrera y Reyes (2012) señalan que la calidad es brindar a los clientes aquello que no ha pensado que necesitaban y que no se habían percatado hasta que lo consiguen; por lo manifestado entendemos que un buen liderazgo implica una buena administración y gestión para la adecuada atención del usuario. Calle (2021) en su estudio realizado encontró resultados similares a la presente investigación, determinó la existencia de una relación relevante entre la variable liderazgo y la calidad del servicio. Chávez (2018) investigó la relación entre liderazgo y calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad de Lima, estudio no experimental de corte transversal y nivel correlacional sus hallazgos evidencian que existe correlación positiva considerable ($R = 0,766$) de la variable el liderazgo con la calidad de servicio. Referente al primer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la influencia idealizada del director con la calidad de servicio percibido en los padres de familia de una institución educativa del distrito

de Suyo, 2021. En la tabla 2 señala que la dimensión de la influencia idealizada y la calidad de servicio tienen una correlación de nivel moderado (sig. 0.000) presentado un coeficiente de correlación de 0,622. Asimismo, el valor de la significancia es menor a 0.05, lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación la cual indica una relación de nivel moderado entre la dimensión y la variable rechazándose la hipótesis nula. En esta investigación los padres de familia perciben que el director tiene un nivel moderado de influencia idealizada lo cual lo relacionan con la calidad del servicio, considerándola poca adecuada según Bass citado por Salazar et al (2006) el líder es poseedor de moralidad lo cual les hace que sus colaboradores tengan seguridad y perfeccionen sus competencias de productividad Al respecto Huici, et al. (2012) menciona que los líderes en esta dimensión son imitados admirados por sus seguidores quienes comparten el mismo objetivo de la organización. Villalba. (2003) indica que la calidad del servicio depende de la expectativa y de la percepción del servicio recibido, deja claro que es el consumidor quien valora la calidad del servicio recibido. El estudio de Vásquez (2017) buscó saber la existencia de relación entre el liderazgo transformacional y la calidad del servicio, la conclusión fue que predominó el nivel regular de liderazgo transformacional existiendo una relación alta entre ambas variables, dicho resultado tiene similitud con el de esta investigación.

En cuanto al segundo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la motivación inspiracional del director con la calidad de servicio percibido en los padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021. En la tabla 3 indica que, el valor del Rho de Spearman entre la motivación inspiracional y la calidad de servicio, es de 0,598 con una significancia de 0.000, debido a que el valor del Rho de Spearman se acerca a 1, podemos indicar que la variación en la dimensión motivación inspiracional del liderazgo se ve explicada en un 59.8% por la calidad de servicio, por lo cual, se puede determinar una relación de nivel moderado entre la dimensión y la variable. Asimismo, de la verificación de la significancia se debe indicar que dado que el valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa la cual indica la relación entre la dimensión y la variable, rechazando la hipótesis nula. El líder según esta dimensión inspira y transmite optimismo sobre las metas futura y tiene

la facilidad de comunicarlás de manera eficaz haciendo que su equipo las entienda y se identifiquen con ellas motivándolos a desempeñarse de forma superior confiando en sus propias habilidades (Bass, 1985) citado por Salazar et al, 2006). Los padres de familia consideran que el director sí posee un nivel alto en esta dimensión ya que transmite optimismo en el logro de metas futuras y las comunica, sin embargo, siguen considerando que la calidad del servicio es poca adecuada de lo que se deduce que no sólo es necesario comunicar y tener el optimismo sobre las metas, sino que se debe hacer la comunidad educativa también se edifiquen con ellas. (Mendoza et al, 2006). Maya et al. (2019) concluyen que el liderazgo debe ser efectivo, asertivo, democrático y participativo que involucre a los profesores desde el momento de la planificación de los objetivos solo así se podrá alcanzar la calidad del servicio educativo. Al respecto Vásquez, (2021) en Chimbote en su estudio determinó la relación directa entre liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo brindada por los docentes de una escuela aplico el Rho de Spearman donde obtuvo un coeficiente de correlación de 0,546 y una sig. de 0,007, así mismo referente a la dimensión de motivación inspiracional concluyó que su práctica continua mejorará la calidad de servicio educativa.

En el tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la estimulación intelectual del director con la calidad de servicio percibido en los padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021. En la tabla 4 indica que, el valor del Rho de Spearman entre la estimulación intelectual y la calidad de servicio, arrojó un valor de 0,583 con una significancia de 0.000, debido a que el valor del Rho de Spearman se acerca a 1, podemos indicar que la variación en la dimensión estimulación intelectual del liderazgo se ve explicada en un 58.3% por la calidad de servicio, por lo cual, se puede determinar una relación de nivel moderado entre la dimensión y la variable. Asimismo, de la verificación de la significancia se debe indicar que dado a que el valor es menor a 0.05, se afirma la relación significativa entre la dimensión y la variable, rechazando la hipótesis nula. Según Ramos (2008), afirma que el líder motiva a que sus colaboradores piensen en la mejor manera de realizar sus tareas y de resolver problemas promoviendo la creatividad y la innovación desarrollando sus habilidades, la hallar la mejor forma de resolver las posibles situaciones

problemáticas que puedan suceder. (Bass, 1985) citado por (Salazar et al 2006). Aguilar (2018) en Pasco obtuvo resultados similares a esta investigación, él analizó la relación entre liderazgo transformacional y desempeño docente según la mirada de estudiantes de un instituto, encontró relación significativa en la estimulación intelectual con el desempeño docente teniendo una correlación de $r= 0.848$ y un $\text{sig.}=0.000$ recomienda que los docentes deben practicar el liderazgo transformacional para mejorar la calidad del servicio educativo y dentro de ellos también está el directivo. En este caso es necesario que el director afine esta dimensión con el objeto de hacer que el personal también tenga cualidades de líder en las áreas en la que se desempeñan, teniendo como consecuencia la mejora de la calidad del servicio educativo, no solo basta con capacitar, sino que es necesario hacer el seguimiento necesario a fin de evaluar los resultados pero para ello es menester que el director se interese más por el aspecto pedagógico, el padre de familia está a la expectativa de resultados y los mide en la demostración de aprendizaje de sus hijos. Lugo y Villasmil (2019) en la investigación realizada en Santa Ana de Coro, Venezuela, tuvo como finalidad analizar el factor educativo como elemento de mejora en la calidad educativa. La conclusión fue que los directivos ejercen un liderazgo que cuenta con rasgos característicos del estilo *laissez faire* (dejar hacer) mezclado con el estilo autocrático, que se enfocan en las actividades de administración desatienden acciones guiadas para alcanzar la calidad educativa, por lo que sugiere que el director debe enfocarse en el desarrollo del liderazgo pedagógico de los profesores para llegar a la calidad educativa.

Referente al cuarto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la consideración individualizada del director con la calidad de servicio percibido en padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021. En la tabla 9 se observa , el valor del Rho de Spearman entre la consideración individualizada y la calidad de servicio, con un valor de 0,586 con una significancia de 0.000, debido a que el valor del Rho de Spearman se acerca a 1, podemos indicar que la variación en la dimensión consideración individualizada del liderazgo se ve explicada en un 58.6% por la calidad de Servicio, por lo cual, se puede determinar una relación de nivel moderado entre la dimensión y la variable.

Asimismo, de la verificación de la significancia se debe indicar que dado que el valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa la cual indica la relación entre la dimensión y la variable. Es menester que el director ejerza un liderazgo en el que atienda a los requerimientos de cada miembro de su equipo, actuando como un mentor o entrenador. (Bass, (1985) citado por Salazar, 2006) En conclusión, esta dimensión considera e identifica las necesidades personales, formativas de manera empática, para brindarles soporte, capacitación. Mendoza et al (2012). El estudio de Jiménez (2019), concluye que la calidad del servicio educativo se define más la aptitud y actitudes de los docentes, seguido por la eficacia. Los padres de familia de la I.E en estudio, perciben que la calidad del servicio educativo está relacionada con la estructura, la capacidad, eficiencia, las aptitudes y actitudes de los docentes y e justamente aquí donde el directivo debería incidir.

En el quinto objetivo específico: Estimar los niveles de liderazgo percibido por los padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, se observa en la tabla 7 que el 45.15% (47 padres de familia), considera que el nivel de liderazgo del director se haya en un nivel medio, sin embargo, el 39.42% (41 padres de familia) considera que tiene un nivel alto y sólo el 15.38% percibe un liderazgo bajo. De los cual se puede deducir que la mayoría de los padres de familia considera que el director tiene un nivel de liderazgo medio. Al respecto se afirma que el liderazgo permite el crecimiento de aquellos que lo siguen (formación de líderes dentro su organización), para que ellos logren cumplir sus propios objetivos de forma individual como consecuencia los objetivos de la institución. (Escandón et al., 2000; Cardona, 2000).

Ejercer el liderazgo comprende dar a conocer y esclarecer las acciones para lograr el cumplimiento de las metas, de hacer más fácil el camino para tomar el rumbo correcto hacia el logro de los objetivos, identificar cuáles son las habilidades y aquello que se necesita fortalecer, (Peiró, 1991).

Los estudios que analizan el impacto de las cuatro dimensiones o características del liderazgo transformacional propuestas por Bass y Avolio sobre la calidad del servicio son escasos, sin embargo, Hincapié et al, (2018) en Colombia lo realizó teniendo una muestra de 304 integrantes de 72 empresas, llego a la conclusión de que la motivación inspiracional y la estimulación

intelectual influyen de manera positiva en la mejora continua, mientras que la consideración individualizada y la influencia idealizada lo hace de manera parcial, lo cual tiene rasgos parecido en la I.E donde se realizó este estudio.

Sexto objetivo específico: Estimar los niveles de calidad de servicio percibido por los padres de familia de una institución educativa del distrito de Suyo, 2021. En la tabla 8 se puede visualizar que el 60.58% (63 padres de familia), que son la mayoría, consideran que la calidad de servicio es poco adecuada; 30 padres que equivale al 28.85% opinan que es adecuada y 11 padres que equivale al 10.57% considera que es inadecuada. Apreciamos que los padres de familia perciben que la calidad del servicio educativo es poco adecuada. Según la UNESCO, la educación de calidad se encuentra relacionada con la edificación de conocimientos y cómo este se puede aplicar de forma eficaz y eficiente por una persona o grupo de en su contexto (Rodríguez, 2020). Idea relacionada con la de Cervantes et al. (2018); Cabrera y Reyes, (2012) en Barranquilla, quien concluye que la calidad del servicio se percibe conforme a la experiencia de la obtención de un servicio versus las expectativas que se tiene de el mismo. Por otro lado, Campos, Valdez y Azcorra, (2019) plantean que los países latinoamericanos no brindan una educación de calidad y ha identificado que los directores le dan más relevancia a lo administrativo que a lo pedagógico realidad que no es lejana en el colegio Almirante Miguel Grau. Ahora bien, el compromiso de dar un buen servicio educativo no solo recae en una sola persona sino en todos los que conforman la comunidad educativa, claro está en unos con más responsabilidad que otros. Mientras que Senlle y Gutiérrez (2005) dicen que calidad es una esencia de vida, una transformación de clima, la aspiración de realizar las cosas bien, consiguiendo resultados y mejorar de manera permanente, deduciéndose que los profesores les tocan salir de su zona de confort para percibir las nuevas necesidades que el entorno tiene para que desde su accionar ayude a suplirlas, y al director además de lo mencionado, le toca dedicarse más a lo pedagógico. (Lugo et al. 2019).

La percepción de la calidad del servicio educativo está relacionada con la infraestructura con la cuenta la I.E., con la eficiencia del servicio brindado, de la capacidad de respuesta , con la proyección de una buena imagen impregnada de valores por parte de los miembros de equipo, lo cual hace que el padre de

familia se sienta seguro de la calidad de servicio recibida y por último esta la práctica de la empatía ya que en este contexto de Pandemia tiene mucha relevancia, ya que los individuos se ven influenciados por las emociones es por ello que quienes brindan un servicio deben ser comprensivos, solidarios y amables. (Parasuraman et al.,1998; Cecilia et al, 2003).

VI. CONCLUSIONES

Después del análisis estadístico y a la luz de las teorías citadas se puede concluir que:

1. Existe relación significativa directa moderada entre liderazgo y calidad de servicio ($Rho= 0,655$ y $p< 0.01$).
2. El 45.19% de los padres de familia considera que el director tiene un nivel de liderazgo medio.
3. El 60.58% de los padres de familia considera que la calidad del servicio en la I.E. es poco adecuada.
4. Existe relación significativa directa moderada entre la dimensión influencia idealizada y la calidad de servicio ($Rho= 0,622$ y $p< 0.01$).
5. La motivación inspiradora y la calidad de servicio se relacionan en nivel moderado y significativo ($Rho= 0,598$ y $p< 0.01$).
6. Existe relación moderada y significativa entre el estímulo intelectual y la calidad del servicio, notándose que la participación, la innovación y la creatividad son valores que favorecen a la calidad de servicio ($Rho= 0,583$ y $p< 0.01$).
7. La consideración individualizada y la calidad de servicio se relacionan en nivel moderado ($Rho= 0,586$ y $p< 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las conclusiones a la cuales se arribado, se plantean las siguientes recomendaciones:

Al director de la institución educativa:

Capacitarse y actualizarse permanentemente en su formación como líder, a fin de crear las condiciones para mejorar la calidad de servicio apoyado con los colaboradores (docentes y padres de familia). Esto coadyuvará a su gestión eficiente y efectiva.

Mostrar coherencia entre el decir y el hacer a fin de mantener el respeto y autoridad moral lo cual mejorará el nivel de percepción de la dimensión influencia idealizada entre los usuarios del servicio brindado.

Desarrollar practicar incrementar sus habilidades en influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual y consideración individualizada para mejorar el desempeño docente y por ende la calidad del servicio educativo.

A los padres de familia:

Involucrarse y participar, de manera efectiva, en la educación de sus hijos a fin de apoyarlos y lograr los objetivos previstos que benefician a los estudiantes.

Apoyar en las actividades realizadas por la institución educativa, considerando que se logrará el bienestar institucional en tanto sea efectivo el esfuerzo mancomunado del padre de familia y la escuela.

A los docentes:

Autocapacitarse para tener un desempeño acorde a las exigencias actuales y al nivel de competencias cognitivas, emocionales, tecnológicas que debe desarrollar el estudiante para enfrentar los nuevos retos.

REFERENCIAS

- Aguilar, O. (2018). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en Educación Superior Tecnológica de Huariaca – Pasco, 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bass, B.M y Avolio, B.J. (1997), Full rango leadership development: Manual for the Multifactor Leadership Questionarie. Palo Alto, CA: Mind Garden.
- Bass, B.M. (2000): *El futuro del liderazgo en las organizaciones que aprenden en Liderazgo y organizaciones que aprenden (III Congreso Internacional sobre Dirección de Centros Educativos)*. Bilbao: ICE de la Universidad de Deusto, pp. 331-361.
- Avolio, B, & Bass, B. (2004) Multifactor Leadership Questionnaire. Third Edition Manual and Sampler Set. Mind Garden, Inc.
- Bland, J. M., & Altman, D. G. (2010). *Statistical methods for assessing agreement between two methods of clinical measurement Bland – Altman*. International Journal of Nursing Studies, 47 (8), pp. 931-936. Recuperado de [https://pure.york.ac.uk/portal/en/publications/statistical-methods-for-assessing-agreement-between-two-methods-of-clinical-measurement\(53a5b75c-912f-40bf-913b-6b3ed857244c\)/export.html](https://pure.york.ac.uk/portal/en/publications/statistical-methods-for-assessing-agreement-between-two-methods-of-clinical-measurement(53a5b75c-912f-40bf-913b-6b3ed857244c)/export.html).
- Cardona, P. (2000), *Liderazgo relacional*, IESE Research Papers D/412, *IESE Business School*.
- Cabrera y Reyes, (2012), *Relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa José Matías Manzanilla de Sullana, Piura- 2012*(tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.
- Campos, F., Valdés, R., & Ascorra, P. (2019). *¿Líder pedagógico o gerente de escuela? Evolución del rol del director de escuela en Chile. Calidad en la Educación*, (51), 53-84. doi:<https://doi.org/10.31619/caledu.n51.685>.
- Calle, D. (2021). *Liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo de la I.E. 2060, Comas, 2021*(Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Carbajal, M. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cecilia, M., y Fierro, E. (2003). Los valores en la práctica docente y las preguntas por la calidad y equidad en la institución escolar. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1(2), 1-32. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10486/660683>.
- Cervantes, V., Stefanell, Í., Peralta P., y Salgado R. (2018). Calidad de servicio en una Institución de Educación Superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11),27-40. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>.
- Chávez, W. (2018). *El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Coelho, F. J., Bairrada, C. M., y de Matos Coelho, A. F. (2020). *Functional brand qualities and perceived value: The mediating role of brand experience and brand personality. Psychology & Marketing*, 37(1), 41-55.
- Chiavenato, I. (1995). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw-Hill Latinoamericana, S.A., México.
- Decreto supremo N°007-2021 MINEDU, (10 de mayo 2021). Normas legales 1951686-1. Diario oficial El Peruano,11 de mayo del 2021.
- Deming, E. (2000). *Fuera de crisis*. Editorial MIT Press. Massachusetts London, Inglaterra.
- Escandón, D., y Hurtado, A. (2016). Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombianas. *Estudios Gerenciales*, 32 (139),137-145. ISSN: 0123-5923. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21246274004>
- Espinoza, J. (2018). *Incidencia de los estilos de toma de decisiones en la relación entre liderazgo y desempeño organizacional en un grupo de directivos de Colombia, Ecuador y Perú* (Tesis doctoral). Universidad del Rosario, Bogotá D.C.

- ETICES, Grupo de Investigación (2018). El Informe Belmont. *Editorial CES*, Volumen 10(1), 4-16. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10946/5224>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. . (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didasc@lia: Didáctica Y educación ISSN 2224-2643*, 11(3), 62–79. Recuperado a partir de <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Gómez, R. (2008). *El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. Pensamiento & Gestión*, (24),157-194. ISSN: 1657-6276. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602407>.
- Hersey, P., Blanchard, K.H. y Johnson, D. (1998). *Administración del comportamiento organizacional (7ª Edición)*. México: Prentice Hal.
- Heires, S. , Braganza, A., y Aldabi, T. (2017). *Investigación de la eficacia de los estilos de liderazgo en el liderazgo educativo y la expectativa laboral de los maestros en el Reino de Bahrein. Revista estadounidense de investigación educativa*, 5 (7), 694-709.
- Hernández, R. y otros (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial. México: McGRAW - HILL Interamericana de México, S.A.
- Hincapié, S., Zuluaga, Y., y López, E. (2018). *Liderazgo transformacional y mejoramiento continuo en equipos de trabajo de pymes colombianas. Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83),649-664. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775009>.
- Hirtz, Paul D.; Murray, Susan L. y Riordan, Catherine A. (2007), The effects of leadership on quality. *Engineering Management Journal*, Vol. 19, N° 1, pp. 22 - 27.
- House, R. y Mitchell, T. (1974). Path goal theory of Leadership. En J.M. Pennings (Ed.), *Decision Making: an organizational behavior approach* (pp. 81-97). Estados Unidos: Markus Wiener Publishing Inc.
- Huici, C., Molero, F., Gómez, A., Morales, J.F., Falomir, F, Gaviria, E., y otros. (2012). *Psicología de los grupos*. Recuperado de

<https://psicolebon.files.wordpress.com/2016/06/psicologc3ada-de-los-grupos.pdf>

Informe Belmont. (1997). *Principios éticos y orientaciones para la protección de sujetos humanos en la experimentación*. C/Baldiri Reixac, 4-6. Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Jiménez, R. (2019). *La calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción y la lealtad desde la percepción de los estudiantes en una universidad pública y en una universidad privada en la ciudad de Piura, año 2017* (tesis doctoral). Universidad Nacional de Piura. Piura - Perú.

Lugo, N., & Villasmil, J. R. (2019). Liderazgo directivo como factor de mejoramiento en la calidad educativa. *Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes*, 2(4), 4-29. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.35381/e.k.v2i4.521>

Maya, E., Aldana, J., y Isea, J. (2019). *Liderazgo Directivo y Educación de Calidad. Cienciamatria*, 5(9), 114 - 129. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.102>

Mendoza, M. y Ortiz, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIV (1), 118-134. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>.

Mendoza, I., Escobar, G., y García, B. (2012). *Influencia del liderazgo transformacional en algunas variables de organización en personal docente y administrativo de una institución pública de educación media superior*. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 10 (38), 189-206. Recuperado en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34224543013>

Minedu, Ministerio de Educación del Perú (2015). *Líneas de acción para alcanzar la educación que queremos*. Lima, documento interno.

- Minedu, Ministerio de Educación del Perú (2020c). *Plan Nacional de Emergencia del Sistema Educativo Peruano: segundo semestre 2021*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7671>
- Morante, Y. (2021). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Parasuraman, A P., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*. 65(1), 12-40. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, vol. 67, núm. 4, pp. 420-450.
- Parasuraman, A P., Zeithaml, V., y Berry, L (1994), Para la calidad del servicio que mide: Un gravamen comparativo basado en los criterios psicométricos y diagnósticos, *diario de la caída de la comercialización*. 70 (3), p. 201-230.
- Ramos, M. A. (2005). *Mujeres y liderazgo: Una nueva forma de dirigir*. Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Rodríguez, M. (2001), *Una herramienta para evaluar el servicio: EISERVQUAL*, ITESM Campus, Mazatlan, México.
- Rodríguez, C. L., Acosta, A. M., & Torres, C. (2020). Liderazgo directivo para la justicia social en contextos vulnerables: Estudio de caso de directores escolares mexicanos. *Perspectiva Educativa*, 59(2), 4-26. doi:10.4151/07189729-Vol.59-Iss.2-Art.1025
- Thompson I. La Satisfacción del Cliente. [Online] [La Satisfacción del cliente].; 2005 from:<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Salazar, M. A. (2006). El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden?. *UNIrevista*, 1(3),1-12. Recuperado de

<http://www.tutores.escasto.ipn.mx/mariogerardoricardo/files/2012/02/LIDERAZGO-TRANSFORMACIONAL-EJEMPLO4.pdf>

Senlle, A. Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Recuperado de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

Tafur, R. M., & Soria-Valencia, E. (2021). La gestión de los centros educativos en situación de confinamiento en Perú. En J. Gairín Sallán, & J. Mercader, *La gestión de los centros educativos en situación de confinamiento en Iberoamérica* (págs. 225-244). *Barcelona: EDO-SERVEIS*. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/record/236704>

Peiró, J.M. (1991). Cultura organizacional y funciones de liderazgo. *Gestión Hospitalaria*, 29-43

Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. 5-6. Recuperado de <https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

Vásquez, E. (2017). *Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Vásquez, E. (2021) *Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio educativo de docentes del nivel primario, Chimbote 2021* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) (2020), "Nuevas publicaciones cubanas para enfrentar efectos de la COVID-19 sobre la educación", Oficina de la UNESCO en La Habana [en línea] <https://es.unesco.org/news/nuevas-publicaciones-cubanas-enfrentar-efectos-covid-19-educacion>.

Zagoršek, Hugo; Dimovski, Vlado y Škerlavaj, Miha (2009), Transactional and transformational leadership impacts on organizational learning. *Journal for East European Management Studies*, Vol. 14, N° 2, pp. 144-165.

ANEXOS

ANEXO 1 *Matriz de operacionalización de variables*

<i>VARIABLE</i>	<i>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</i>	<i>DEFINICIÓN OPERACIONAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ESCALA DE MEDICIÓN</i>
Liderazgo	Proceso de influir en las actividades de un individuo o grupo en los esfuerzos por alcanzar una meta en cierta situación” (Bass y Avolio, 1997 Hersey et al, 1998, p. 99).	El liderazgo será medido mediante las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de liderazgo que explora Influencia idealizada, Motivación inspiracional, estimulación intelectual, consideración individualizada, mediante 37 ítems tipo Likert	Influencia idealizada	<ul style="list-style-type: none"> • Valores y principios más importantes. • Orgullo. • Sentido del deber. • Interés por el bien del grupo. • Respeto por su forma de actuar. • Aspectos morales y éticos en las decisiones que toma. • Sentido de autoridad y confianza • Importancia de una misión común 	Ordinal
			Motivación inspiracional	<ul style="list-style-type: none"> • Optimista sobre el futuro. • Entusiasmo acerca de qué necesidades debe ser satisfecha. • Convincente visión del futuro. • Confianza en que las metas serán cumplidas 	

			Estimulación intelectual	<ul style="list-style-type: none"> • Formas nuevas de enfocar problemas. • Perspectivas cuando intenta solucionar los problemas. • Problemas desde muy distintos ángulos. • Nuevas formas de completar el trabajo. 	
			Consideración individualizada	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo a enseñar y capacitar al equipo de profesores. • Persona individual más que como miembro de un grupo. • Necesidades y habilidades diferentes de los otros. • Mejoramiento de capacidades 	
Calidad de servicio educativo	Satisfacción de las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad en la que está inmersa una organización educativa (Parasuraman Senlle y Gutiérrez,2005).	Mediante la aplicación de cuestionario SERVQUAL adaptado para determinar la calidad educativa, (37 ítems) los padres de familia, perciben la calidad de los servicios en relación a las dimensiones: Percepción física, Prestación del servicio, Capacidad de	Percepción física	<ul style="list-style-type: none"> • Edificaciones • Equipos • Materiales • Mobiliarios 	Ordinal
			Prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del proceso educativo • Eficiencia de la organización • Uso eficaz de las TIC • Innovación académica 	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de resolver problemas • Capacidad de toma de decisiones 	Ordinal

		Respuesta, Seguridad y Empatía		<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de comunicación eficaz 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Trato cordial • Confianza 	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada de necesidades 	Ordinal

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

Instrumento de la variable Calidad del Servicio Educativo

Cuestionario sobre Calidad del Servicio Educativo

Estimados padres, madres de familia, el presente cuestionario está pensado para describir la calidad del servicio educativo que brinda el centro educativo al que asisten sus hijos. En este caso se refiere a las percepciones que usted tiene de la calidad del servicio que ofrece su I.E

El cuestionario es totalmente anónimo y se analizará la información de tal modo que ninguna persona quedará identificada, ya que las valoraciones serán siempre globales.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

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

N°	Ítems	Posibilidades				
Dimensión: Percepción física						
1.	Las instalaciones (aulas, patio, oficinas, etc.) de la institución educativa son accesibles.	1	2	3	4	5
2.	Las instalaciones de la institución educativa se encuentran en buenas condiciones	1	2	3	4	5
3.	Las oficinas de atención de los directivos son accesibles y son adecuados para la atender a los usuarios	1	2	3	4	5
4.	Los ambientes (aulas, baños, etc..) de la institución educativa se encuentran limpios	1	2	3	4	5
5.	Hay suficientes ambientes como aulas, baños, patios etc. que brindan comodidad a todos los estudiantes	1	2	3	4	5
6.	La infraestructura es accesible para estudiantes con necesidades especiales (tiene rampas de acceso, servicios higiénicos adecuados, etc.)	1	2	3	4	5

7.	La Institución educativa cuenta con equipos (computadoras, proyectores, equipo de laboratorio) modernos.	1	2	3	4	5
8.	La Institución educativa cuenta con variedad de equipos operativos y en excelentes condiciones	1	2	3	4	5
9.	Todo el personal que trabaja en la institución educativa cuenta con los materiales y recursos necesarios para realizar sus actividades y tareas.	1	2	3	4	5
10	La institución cuenta con una gran variedad de libros y revistas actualizadas	1	2	3	4	5
11	El mobiliario de la institución (sillas, carpetas, escritorios, etc.) se encuentra en buen estado	1	2	3	4	5
12	El mobiliario es suficiente para la cantidad de estudiantes (sillas, carpetas, escritorios, etc.)	1	2	3	4	5
Dimensión: Prestación del servicio						
13	Las actividades académicas en la institución educativa son adecuadas	1	2	3	4	5
14	Hay motivación por parte de los estudiantes para asistir a las clases	1	2	3	4	5
15	La institución brinda informes académicos acerca del desarrollo de las actividades académicas y el rendimiento académica de los estudiantes	1	2	3	4	5
16	El personal que atiende al público ofrece un servicio de calidad de acuerdo a la necesidad de los usuarios	1	2	3	4	5
17	El personal brinda un servicio de calidad según el cargo que desempeña haciendo uso correcto de los materiales y resolviendo los problemas de manera adecuada	1	2	3	4	5
18	Los docentes durante el desarrollo de sus clases hacen uso correcto de las Tic (usan plataformas educativas, diapositivas, videos, libros virtuales, etc.)	1	2	3	4	5
19	En la institución educativa se cuenta con los equipos necesarios para el uso de las Tic	1	2	3	4	5

	(computadoras, tablets, celulares, internet, acceso a plataformas virtuales y libros virtuales, etc.)					
20	Los docentes realizan sus clases adaptándolas a los usos de nuevas tecnologías (han adaptado sus clases para brindarlas de manera virtual y que el alumno logre entender correctamente toda la información)	1	2	3	4	5
21	El personal hace uso de herramientas modernas (aplicaciones, páginas web, redes sociales, videos, etc.) al desarrollar sus clases	1	2	3	4	5
Dimensión: Capacidad de Respuesta						
22	De presentarse algún problema, el personal lo resuelve de manera rápida	1	2	3	4	5
23	Los directivos resuelven de manera óptima y rápida los problemas administrativos (problema en la realización de solicitudes, en la entrega de notas, en el cobro y entrega de boletas de pagos, etc.)	1	2	3	4	5
24	Los directivos toman decisiones adecuadas y oportunas para la mejora del servicio educativo.	1	2	3	4	5
25	El docente adapta sus estrategias de acuerdo a la necesidad y características de sus estudiantes, para que todos tengan la misma oportunidad de aprender.	1	2	3	4	5
26	Existe una buena comunicación entre los directores, docentes y padres de familia (los docentes les comunican en un tiempo adecuado y de forma clara los mensajes de dirección).	1	2	3	4	5
27	La comunicación entre la escuela y los padres de familia es clara y oportuna.	1	2	3	4	5
Dimensión: Seguridad						
28	El trato de los docentes es cordial tanto con los alumnos, padres como con el personal de la institución educativa.	1	2	3	4	5
29	El personal administrativo (director, secretaria, personal de apoyo, etc..) atiende con cordialidad	1	2	3	4	5

30	Los docentes transmiten confianza y familiaridad tanto en las clases como en las reuniones con los padres.	1	2	3	4	5
31	El personal administrativo genera confianza a los padres y alumnos	1	2	3	4	5
32	Los padres de familia nos sentimos seguros de la calidad educativa que reciben nuestros hijos.	1	2	3	4	5
Dimensión: Empatía						
33	Los docentes brindan atención adecuada personalizada a los padres y a los alumnos	1	2	3	4	5
34	Los docentes brindan atención amable y atenta a los padres y a los alumnos	1	2	3	4	5
35	El personal administrativo brinda una atención personalizada adecuada	1	2	3	4	5
36	Los docentes toman en cuenta las necesidades de los alumnos y padres de familia	1	2	3	4	5
37	El personal administrativo busca satisfacer las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5

Instrumento de la variable liderazgo

Cuestionario sobre liderazgo

Estimado padre, madre de familia:

Estimados padres, madres de familia el presente cuestionario está pensado para describir el liderazgo del director en el centro educativo al que asisten sus hijos. En este caso se refiere al punto de vista que usted tiene de la acerca del actuar del director en su dirección en el centro de estudios.

El cuestionario es totalmente anónimo y se analizará la información de tal modo que ninguna persona quedará identificada, ya que las valoraciones serán siempre globales.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Posibilidades:

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

N°	Ítems	Posibilidades				
Dimensión: Influencia Idealizada						
1.	El director da a conocer a los padres cuáles son los valores y principios más importantes en la institución educativa.	1	2	3	4	5
2.	El director le inspira confianza y brinda la seguridad de guiar la educación de sus hijos.	1	2	3	4	5
3.	El director comunica con claridad los objetivos de lo que se realizará durante el año escolar	1	2	3	4	5
4.	El director trabaja por el bien de la institución anteponiéndola a sus propios intereses.	1	2	3	4	5
5.	El director es respetado, por los padres, docentes y alumnos, por su correcta forma de actuar.	1	2	3	4	5
6.	El director considera los aspectos morales y éticos en las decisiones que toma.	1	2	3	4	5
7.	El director se interesa por las necesidades de todos los que pertenecen a la institución	1	2	3	4	5
8.	El director atiende, en la medida de sus posibilidades, las necesidades de todos los que pertenecen a la institución	1	2	3	4	5

9.	El director demuestra coherencia en lo que dice y lo que hace	1	2	3	4	5
Dimensión: Motivación inspiradora						
10	El director habla de forma optimista sobre el futuro.	1	2	3	4	5
11	El director orienta el trabajo para lograr la visión (mejor futuro) de la Institución Educativa.	1	2	3	4	5
12	El director expresa confianza en que las metas serán cumplidas comunicando los logros obtenidos	1	2	3	4	5
13	El director motiva a la comunidad educativa para que se capaciten y superen permanentemente.	1	2	3	4	5
14	El director tiene vocación de servicio.	1	2	3	4	5
15	El director estimula a los docentes y padres para que realicen un trabajo participativo (trabajen conjuntamente por el bien de los alumnos).	1	2	3	4	5
Dimensión: Estimulo Intelectual						
16	El director promueve actividades que favorecen el desarrollo integral de los estudiantes.	1	2	3	4	5
17	El director monitorea a los docentes para ayudar a mejorar su desempeño, en bien de los estudiantes.	1	2	3	4	5
18	El director estimula la innovación y la creatividad en todas las áreas de trabajo de la I.E.	1	2	3	4	5
19	El director realiza reuniones con los padres para informar el rendimiento académico de sus hijos y de ser el caso coordina acciones con los padres para su mejora.	1	2	3	4	5
20	El director en las reuniones demuestra respeto por las opiniones diferentes.	1	2	3	4	5
21	El director apoya ideas, iniciativas y acciones de los padres, docentes y alumnos	1	2	3	4	5
22	El director promueve la participación de los profesores en actividades educativas, culturales que se organizan en la institución educativa.	1	2	3	4	4
Dimensión: Consideración individualizada						

23	El director motiva a los docentes, estudiantes y padres para que se comprometan para el lograr cumplir los objetivos de la institución educativa	1	2	3	4	5
24	El director promueve que los docentes realicen una enseñanza individualizada (preguntando a los alumnos si entendieron la clase o si necesitan algún apoyo adicional)	1	2	3	4	5
25	El director brinda condiciones (tiempo, estrategias) para que los docentes atiendan de manera oportuna a los estudiantes en base a sus necesidades.	1	2	3	4	5
26	El director monitorea el desarrollo de las actividades para ayudar en las dificultades que se presenten y lograr las metas propuestas en el año escolar	1	2	3	4	5
27	El director comunica de manera clara y especifica la responsabilidad de cada persona, para el logro de los objetivos	1	2	3	4	5

ANEXO 3.

Estadísticas de fiabilidad de la variable liderazgo.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,977	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta01	82,77	687,041	,663	,977
Pregunta02	83,45	673,879	,737	,977
Pregunta03	82,86	700,504	,710	,977
Pregunta04	83,41	690,444	,653	,977
Pregunta05	84,05	697,760	,558	,978
Pregunta06	83,32	686,418	,787	,976
Pregunta07	83,05	678,426	,870	,976
Pregunta08	83,00	685,238	,807	,976
Pregunta09	83,64	707,481	,378	,979
Pregunta10	83,05	678,712	,865	,976
Pregunta11	83,00	664,381	,901	,975
Pregunta12	83,23	686,565	,782	,976
Pregunta13	83,00	670,857	,900	,976
Pregunta14	82,91	668,753	,873	,976
Pregunta15	82,91	688,944	,731	,977
Pregunta16	82,91	665,896	,914	,975
Pregunta17	82,73	672,589	,904	,976
Pregunta18	83,09	680,468	,819	,976
Pregunta19	82,95	679,760	,687	,977
Pregunta20	82,59	685,872	,841	,976
Pregunta21	82,77	687,041	,704	,977
Pregunta22	82,64	692,528	,718	,977
Pregunta23	82,50	675,024	,909	,976
Pregunta24	83,18	680,727	,867	,976
Pregunta25	83,14	689,457	,765	,976
Pregunta26	83,00	683,714	,803	,976
Pregunta27	82,77	665,708	,867	,976

ANEXO 4

Estadísticas de fiabilidad de la Variable calidad del servicio educativo.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	37

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta01	107,23	538,470	,747	,949
Pregunta02	107,50	546,167	,677	,950
Pregunta03	107,09	540,848	,792	,949
Pregunta04	107,64	545,004	,648	,950
Pregunta05	107,64	553,385	,496	,951
Pregunta06	108,59	579,110	,122	,954
Pregunta07	107,77	553,994	,616	,950
Pregunta08	108,00	552,095	,805	,949
Pregunta09	108,00	561,143	,628	,950
Pregunta10	108,27	562,970	,531	,951
Pregunta11	107,95	553,379	,696	,950
Pregunta12	107,73	559,255	,570	,950
Pregunta13	107,68	555,656	,575	,950
Pregunta14	107,23	547,803	,611	,950
Pregunta15	107,59	545,206	,653	,950
Pregunta16	107,59	556,253	,583	,950
Pregunta17	107,41	551,872	,676	,950
Pregunta18	108,14	565,171	,422	,951
Pregunta19	108,18	561,584	,497	,951
Pregunta20	107,73	561,351	,425	,952
Pregunta21	107,55	538,545	,776	,949
Pregunta22	107,73	562,398	,600	,950
Pregunta23	107,86	561,076	,568	,951
Pregunta24	107,50	566,357	,546	,951
Pregunta25	107,32	547,465	,716	,949

Pregunta26	107,18	558,537	,588	,950
Pregunta27	107,36	559,671	,561	,951
Pregunta28	107,18	552,061	,695	,950
Pregunta29	106,86	563,647	,509	,951
Pregunta30	107,14	564,695	,431	,951
Pregunta31	106,95	568,998	,406	,951
Pregunta32	107,86	561,647	,589	,950
Pregunta33	107,50	554,357	,681	,950
Pregunta34	107,00	551,714	,696	,950
Pregunta35	107,09	563,610	,500	,951
Pregunta36	107,18	571,203	,357	,952
Pregunta37	107,41	565,872	,415	,951

ANEXO 5: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO DE LIDERAZGO- CDL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa gestión y calidad educativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración al contribuir con la investigación denominada: Liderazgo y Calidad del Servicio Percibido por los padres de familia de una Institución Educativa del distrito de Suyo, 2021.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Ana Melva Vargas Farías		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa (X)	Organizacional ()
	Social ()		
Áreas de experiencia profesional:	Área educativa		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo – Institución educativa Miguel Cortés		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
	Investigación aplicada		
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Desarrollo socioemocional y rendimiento académico de estudiantes del nivel primaria.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE LIDERAZGO

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LIDERAZGO
Autor:	B. Bass y B. Avolio (2004)
Adaptación:	Tandazo Renteria, Jenny Jacquelin
Fecha de adaptación:	2021
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos (padres de familia)
Significación:	Esta escala está compuesta por 27 ítems, permitiendo así evaluar con fiabilidad el liderazgo por parte de los directivos en la institución.

4. SOPORTE TEÓRICO

DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario de liderazgo (CDL)	Influencia Idealizada	El líder proporciona un diseño común de la visión y propósito, los valores y normas que le da sentido a la obra. La confianza, la identificación con los objetivos, emular al líder, internalizar las actitudes y los objetivos y actuar en este "espíritu", incluso cuando el jefe no está son algunas de las manifestaciones de esta dimensión
	Motivación inspiradora	El líder articula una visión que es atractivo y estimulante, parten de un alto nivel de motivación para comunicar optimismo acerca de los objetivos de futuro y proporcionar el significado de la tarea a mano.
	Estimulo Intelectual	Es el grado por el cual el líder motiva a sus seguidores a tomar riesgos y solicita ideas a los miembros de su equipo, estimulan y fomentan la creatividad y desarrollan que las personas piensen de forma independiente y las situaciones inesperadas son vistas como oportunidades para aprender.
	Consideración individualizada	Se trata del grado en que el líder atiende a las necesidades de cada miembro de su equipo, actúa como un mentor o entrenador.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Liderazgo. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las

sintáctica y semántica son adecuadas.		palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Influencia Idealizada

- **Objetivos de la Dimensión:** Mide el grado en la cual el líder proporciona un diseño común de la visión y propósito, los valores y normas, además la confianza y respeto hacia el líder.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. El director da a conocer a los padres cuáles son los valores y principios más importantes en la institución educativa.	4	4	4	
2. El director le inspira confianza y brinda la seguridad de guiar la educación de sus hijos.	4	4	4	
3. El director comunica con claridad los objetivos de lo que se realizará durante el año escolar	4	4	4	
4. El director trabaja por el bien de la institución anteponiéndola a sus propios intereses.	4	4	4	
5. El director es respetado, por los padres, docentes y alumnos, por su correcta forma de actuar.	4	4	4	
6. El director considera los aspectos morales y éticos en las decisiones que toma.	4	4	4	
7. El director se interesa por las necesidades de todos los que pertenecen a la institución	4	4	4	
8. El director atiende, en la medida de sus posibilidades, las necesidades de todos los que pertenecen a la institución	4	4	4	
9. El director demuestra coherencia en lo que dice y lo que hace	4	4	4	

Segunda dimensión: **Motivación inspiradora**

- **Objetivo de la dimensión:** Mide el grado en que el líder articula una visión que es atractiva y estimulante, si cuenta con la motivación necesaria para comunicar optimismo acerca de los objetivos de futuro.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10.El director habla de forma optimista sobre el futuro.	4	4	4	
11.El director orienta el trabajo para lograr la visión de la Institución Educativa.	4	4	4	
12.El director expresa confianza en que las metas serán cumplidas comunicando los logros obtenidos	4	4	4	
13.El director motiva a la comunidad educativa para que se capaciten y superen permanentemente.	4	4	4	
14.El director tiene vocación de servicio.	4	4	4	
15.El director estimula a los docentes y padres para que realicen un trabajo participativo (trabajen conjuntamente por el bien de los alumnos).	4	4	4	

Tercera dimensión: **Estimulo Intelectual**

- Objetivo de la Dimensión: Mide el grado en que el líder motiva a sus seguidores a tomar riesgos y expresar sus opiniones e ideas, estimulan y fomentan la creatividad y desarrollan que las personas piensen de forma independiente.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
16.El director promueve actividades que favorecen el desarrollo integral de los estudiantes.	4	4	4	
17.El director monitorea a los docentes para ayudar a mejorar su desempeño, en bien de los estudiantes.	4	4	4	
18.El director estimula la innovación y la creatividad en todas las áreas de trabajo de la I.E.	4	4	4	
19.El director realiza reuniones con los padres para informar el rendimiento académico de sus hijos y de ser el caso coordina acciones con los padres para su mejora.	4	4	4	
20.El director en las reuniones demuestra respeto por las opiniones diferentes.	4	4	4	

21.El director apoya ideas, iniciativas y acciones de los padres, docentes y alumnos	4	4	4	
22.El director promueve la participación de los profesores en actividades educativas, culturales que se organizan en la institución educativa.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Consideración individualizada**

- Objetivo de la dimensión: Mide el grado en que el líder atiende a las necesidades de cada miembro de su equipo, actúa como un mentor o entrenador.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
23.El director motiva a los docentes estudiantes y padres para que se comprometan para el lograr cumplir los objetivos de la institución educativa	4	4	4	
24.El director promueve que los docentes realicen una enseñanza individualizada (preguntando a los alumnos si entendieron o si necesitan algún apoyo adicional)	4	4	4	
25.El director brinda condiciones (tiempo, estrategias) para que los docentes atiendan de manera oportuna a los estudiantes en base a sus necesidades.	4	4	4	
26.El director monitorea el desarrollo de las actividades para ayudar en las dificultades que se presenten y lograr las metas propuestas en el año escolar	4	4	4	
27.El director comunica de manera clara y especifica la responsabilidad de cada persona, para el logro de los objetivos	4	4	4	



.....
Dra. Ana M. Vargas Farias
Área de Investigación
Docente

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO (CCSE)**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa gestión y calidad educativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración al contribuir con la investigación denominada: Liderazgo y Calidad del Servicio Percibido por los padres de familia de una Institución Educativa del distrito de Suyo, 2021.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Ana Melva Vargas Farías		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa (X)	
	Social ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Área educativa, Área de investigación		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo – Institución educativa Miguel Cortés		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
	Investigación aplicada		
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Desarrollo socioemocional y rendimiento académico de estudiantes del nivel primaria.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- b. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
Autor:	Francis Díaz Flores
Fecha:	2010
Adaptación:	Tandazo Rentería, Jenny Jacquelin
Fecha de adaptación:	2021
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos (padres de familia)
Significación:	Esta escala está compuesta por 37 ítems, permitiendo así evaluar confiabilidad de la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia.

4. SOPORTE TEÓRICO

DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario de calidad de servicio educativo (CCSE)	Percepción física	Aquello que se es capaz de tocar, en el caso del servicio se observa en los equipos e infraestructura con las que cuenta
	Prestación del servicio	Implica lograr un grado de eficiencia del servicio que se ofrece, que tiene como peculiaridad que la organización sea capaz de reconocer problemas, resolver inconvenientes que se puedan presentar generando la fiabilidad que sin importar que servicio se esté ofreciendo siempre se obtendrá el mismo resultado satisfactorio
	Capacidad de Respuesta	Capacidad de respuesta que dice que la atención o servicio tienen que ser ofrecidos en un tiempo considerable y adecuado, pero sin descuidar la eficacia en el momento de la atención
	Seguridad	La garantía de que se obtendrá un servicio veraz, adecuado y de calidad, esto se ve reflejado desde la confianza que muestra el profesional, así mismo la ética de este, lo cual genera una imagen buena del profesional y del establecimiento
	Empatía	Los individuos se ven influenciados por las emociones, sin considerar si estas son buenas o malas, es por ellos que quienes ofrecen el servicio deben ser amables, solidarios, comprensivos y comunicativos.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad del servicio educativo. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: **Percepción física**

- **Objetivos de la Dimensión:** Mide las condiciones en que se encuentran los equipos e infraestructuras con las que cuenta la institución.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Las instalaciones (aulas, patio, oficinas, etc) de la institución educativa son accesibles.	4	4	4	
2. Las instalaciones de la institución educativa se encuentran en buenas condiciones	4	4	4	
3. Las oficinas de atención de los directivos son accesibles y son adecuados para la atender a los usuarios	4	4	4	
4. Los ambientes (aulas, baños, etc..) de la institución educativa se encuentran limpios	4	4	4	
5. Hay suficientes ambientes como aulas, baños, patios etc. que brindan comodidad a todos los estudiantes	4	4	4	
6. La infraestructura es accesible para estudiantes con necesidades especiales (tiene rampas de acceso, servicios higiénicos adecuados, etc.)	4	4	4	
7. La Institución educativa cuenta con equipos (computadoras, proyectores, equipo de laboratorio) modernos.	4	4	4	
8. La Institución educativa cuenta con variedad de equipos operativos y en excelentes condiciones	4	4	4	
9. Todo el personal que trabaja en la institución educativa cuenta con los materiales y recursos necesarios para realizar sus actividades y tareas.	4	4	4	
10.La institución cuenta con una gran variedad de libros y revistas actualizadas	4	4	4	
11.El mobiliario de la institución (sillas, carpetas, escritorios, etc.) se encuentra en buen estado	4	4	4	
12.El mobiliario es suficiente para la cantidad de estudiantes d (sillas, carpetas, escritorios, etc.)	4	4	4	

Segunda dimensión: **Prestación del servicio**

Objetivo de la dimensión: mide el grado de eficiencia del servicio, como el personal de la institución reconoce y resuelve problemas e inconvenientes que se presenten garantizando un resultado satisfactorio.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
13.Las actividades académicas en la institución educativa son adecuadas	4	4	4	
14.Hay motivación por parte de los estudiantes para asistir a las clases	4	4	4	
15.La institución brinda informes académicos acerca del desarrollo de las actividades académicas y el rendimiento académica de los estudiantes	4	4	4	
16.El personal que atiende al público ofrece un servicio de calidad de acuerdo a la necesidad de los usuarios	4	4	4	
17.El personal brinda un servicio de calidad según el cargo que desempeña haciendo uso correcto de los materiales y resolviendo los problemas de manera adecuada	4	4	4	
18.Los docentes durante el desarrollo de sus clases hacen uso correcto de las Tic (usan plataformas educativas, diapositivas, videos, libros virtuales, etc.)	4	4	4	
19.En la institución educativa se cuenta con los equipos necesarios para el uso de las Tic (computadoras, tablets, celulares, internet, acceso a plataformas virtuales y libros virtuales, etc.)	4	4	4	
20.Los docentes realizan sus clases adaptándolas a los usos de nuevas tecnologías (han adaptado sus clases para brindarlas de manera virtual y que el alumno logre entender correctamente toda la información)	4	4	4	
21.El personal hace uso de herramientas modernas (aplicaciones, páginas web, redes sociales, videos, etc.) al desarrollar sus clases	4	4	4	

Tercera dimensión: **Capacidad de Respuesta**

- Objetivo de la Dimensión: Mide el tiempo y eficacia en el momento de atención y si el personal es adecuado y calificado.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
22.De presentarse algún problema, el personal lo resuelve de manera rápida	4	4	4	
23.Los directivos resuelven de manera óptima y rápida los problemas administrativos (problema en la realización de solicitudes, en la entrega de notas, en el cobro y entrega de boletas de pagos, etc.)	4	4	4	
24.Los directivos toman decisiones adecuadas y oportunas para la mejora del servicio educativo.	4	4	4	
25.El docente adapta sus estrategias de acuerdo a la necesidad y características de sus estudiantes, para que todos tengan la misma oportunidad de aprender.	4	4	4	
26.Existe una buena comunicación entre los directores, docentes y padres de familia (los docentes les comunican en un tiempo adecuado y de forma clara los mensajes de dirección).	4	4	4	
27.La comunicación entre la escuela y los padres de familia es clara y oportuna.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Seguridad**

- Objetivo de la dimensión: Mide el grado en que el servicio es veraz, adecuado y de calidad, midiendo la confianza y profesionalidad que tiene el personal.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
28.El trato de los docentes es cordial tanto con los alumnos, padres como con el personal de la institución educativa.	4	4	4	
29.El personal administrativo (director, secretaria, personal de apoyo, etc..) atiende con cordialidad	4	4	4	

30.Los docentes transmiten confianza y familiaridad tanto en las clases como en las reuniones con los padres.	4	4	4	
31.El personal administrativo genera confianza a los padres y alumnos	4	4	4	
32.Los padres de familia nos sentimos seguros de la calidad educativa que reciben nuestros hijos.	4	4	4	

Quinta dimensión: **Empatía**

- Objetivo de la dimensión: Mide el nivel de amabilidad, solidaridad, comprensión y comunicación del personal al momento de ofrecer el servicio.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
33.Los docentes brindan atención adecuada personalizada a los padres y a los alumnos	4	4	4	
34.Los docentes brindan atención amable y atenta a los padres y a los alumnos	4	4	4	
35.El personal administrativo brinda una atención personalizada adecuada	4	4	4	
36.Los docentes toman en cuenta las necesidades de los alumnos y padres de familia	4	4	4	
37.El personal administrativo busca satisfacer las necesidades de los usuarios	4	4	4	



.....
Dra. Ana M. Vargas Fariac
Área de Investigación
Docente

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO DE LIDERAZGO CDL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa gestión y calidad educativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración al contribuir con la investigación denominada: Liderazgo y Calidad del Servicio Percibido por los padres de familia de una Institución Educativa del distrito de Suyo, 2021.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Carlos Martín Casariego Neyra		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa (X)	Organizacional()
	Social ()		
Áreas de experiencia profesional:	Área educativa		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo – Sencico Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
	Investigación aplicada		
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Desarrollo socioemocional y rendimiento académico de estudiantes del nivel primaria.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- c. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE LIDERAZGO

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LIDERAZGO
Autor:	B. Bass y B. Avolio (2004)
Adaptación:	Tandazo Renteria, Jenny Jacquelin
Fecha de adaptación:	2021
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos (padres de familia)
Significación:	Esta escala está compuesta por 27 ítems, permitiendo así evaluar con fiabilidad el liderazgo por parte de los directivos en la institución.

4. SOPORTE TEÓRICO

DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario de liderazgo (CDL)	Influencia Idealizada	El líder proporciona un diseño común de la visión y propósito, los valores y normas que le da sentido a la obra. La confianza, la identificación con los objetivos, emular al líder, internalizar las actitudes y los objetivos y actuar en este "espíritu", incluso cuando el jefe no está son algunas de las manifestaciones de esta dimensión
	Motivación inspiradora	El líder articula una visión que es atractivo y estimulante, parten de un alto nivel de motivación para comunicar optimismo acerca de los objetivos de futuro y proporcionar el significado de la tarea a mano.
	Estimulo Intelectual	Es el grado por el cual el líder motiva a sus seguidores a tomar riesgos y solicita ideas a los miembros de su equipo, estimulan y fomentan la creatividad y desarrollan que las personas piensen de forma independiente y las situaciones inesperadas son vistas como oportunidades para aprender.
	Consideración individualizada	Se trata del grado en que el líder atiende a las necesidades de cada miembro de su equipo, actúa como un mentor o entrenador.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Liderazgo. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las

sintáctica y semántica son adecuadas.		palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Influencia Idealizada

- **Objetivos de la Dimensión:** Mide el grado en la cual el líder proporciona un diseño común de la visión y propósito, los valores y normas, además la confianza y respeto hacia el líder.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. El director da a conocer a los padres cuáles son los valores y principios más importantes en la institución educativa.	4	4	4	
2. El director le inspira confianza y brinda la seguridad de guiar la educación de sus hijos.	4	4	4	
3. El director comunica con claridad los objetivos de lo que se realizará durante el año escolar	4	4	4	
4. El director trabaja por el bien de la institución anteponiéndola a sus propios intereses.	4	4	4	
5. El director es respetado, por los padres, docentes y alumnos, por su correcta forma de actuar.	4	4	4	
6. El director considera los aspectos morales y éticos en las decisiones que toma.	4	4	4	
7. El director se interesa por las necesidades de todos los que pertenecen a la institución	4	4	4	
8. El director atiende, en la medida de sus posibilidades, las necesidades de todos los que pertenecen a la institución	4	4	4	
9. El director demuestra coherencia en lo que dice y lo que hace	4	4	4	

Segunda dimensión: **Motivación inspiradora**

- **Objetivo de la dimensión:** Mide el grado en que el líder articula una visión que es atractiva y estimulante, si cuenta con la motivación necesaria para comunicar optimismo acerca de los objetivos de futuro.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10.El director habla de forma optimista sobre el futuro.	4	4	4	
11.El director orienta el trabajo para lograr la visión de la Institución Educativa.	4	4	4	
12.El director expresa confianza en que las metas serán cumplidas comunicando los logros obtenidos	4	4	4	
13.El director motiva a la comunidad educativa para que se capaciten y superen permanentemente.	4	4	4	
14.El director tiene vocación de servicio.	4	4	4	
15.El director estimula a los docentes y padres para que realicen un trabajo participativo (trabajen conjuntamente por el bien de los alumnos).	4	4	4	

Tercera dimensión: **Estimulo Intelectual**

- Objetivo de la Dimensión: Mide el grado en que el líder motiva a sus seguidores a tomar riesgos y expresar sus opiniones e ideas, estimulan y fomentan la creatividad y desarrollan que las personas piensen de forma independiente.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
16.El director promueve actividades que favorecen el desarrollo integral de los estudiantes.	4	4	4	
17.El director monitorea a los docentes para ayudar a mejorar su desempeño, en bien de los estudiantes.	4	4	4	
18.El director estimula la innovación y la creatividad en todas las áreas de trabajo de la I.E.	4	4	4	
19.El director realiza reuniones con los padres para informar el rendimiento académico de sus hijos y de ser el caso coordina acciones con los padres para su mejora.	4	4	4	
20.El director en las reuniones demuestra respeto por las opiniones diferentes.	4	4	4	

21.El director apoya ideas, iniciativas y acciones de los padres, docentes y alumnos	4	4	4	
22.El director promueve la participación de los profesores en actividades educativas, culturales que se organizan en la institución educativa.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Consideración individualizada**

- Objetivo de la dimensión: Mide el grado en que el líder atiende a las necesidades de cada miembro de su equipo, actúa como un mentor o entrenador.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
23.El director motiva a los docentes estudiantes y padres para que se comprometan para el lograr cumplir los objetivos de la institución educativa	4	4	4	
24.El director promueve que los docentes realicen una enseñanza individualizada (preguntando a los alumnos si entendieron o si necesitan algún apoyo adicional)	4	4	4	
25.El director brinda condiciones (tiempo, estrategias) para que los docentes atiendan de manera oportuna a los estudiantes en base a sus necesidades.	4	4	4	
26.El director monitorea el desarrollo de las actividades para ayudar en las dificultades que se presenten y lograr las metas propuestas en el año escolar	4	4	4	
27.El director comunica de manera clara y especifica la responsabilidad de cada persona, para el logro de los objetivos	4	4	4	El director comunica de manera clara y especifica la responsabilidad de cada persona, para el logro de los objetivos



Dr. Carlos Martín Cárdenas Negro
DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CIP. 81758

Firma del evaluador
DNI 02650162

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO (CCSE)**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa gestión y calidad educativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración al contribuir con la investigación denominada: Liderazgo y Calidad del Servicio Percibido por los padres de familia de una Institución Educativa del distrito de Suyo, 2021.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Carlos Martín Casariego Neyra		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa (X)	Organizacional ()
	Social ()		
Áreas de experiencia profesional:	Área educativa, Área de investigación		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo – Sencico Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Investigación aplicada Desarrollo socioemocional y rendimiento académico de estudiantes del nivel primaria.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- d. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
Autor:	Francis Díaz Flores
Fecha:	2010
Adaptación:	Tandazo Rentería, Jenny Jacquelin
Fecha de adaptación:	2021
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos (padres de familia)
Significación:	Esta escala está compuesta por 37 ítems, permitiendo así evaluar confiabilidad de la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia.

4. SOPORTE TEÓRICO

DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario de calidad de servicio educativo (CCSE)	Percepción física	Aquello que se es capaz de tocar, en el caso del servicio se observa en los equipos e infraestructura con las que cuenta
	Prestación del servicio	Implica lograr un grado de eficiencia del servicio que se ofrece, que tiene como peculiaridad que la organización sea capaz de reconocer problemas, resolver inconvenientes que se puedan presentar generando la fiabilidad que sin importar que servicio se esté ofreciendo siempre se obtendrá el mismo resultado satisfactorio
	Capacidad de Respuesta	Capacidad de respuesta que dice que la atención o servicio tienen que ser ofrecidos en un tiempo considerable y adecuado, pero sin descuidar la eficacia en el momento de la atención
	Seguridad	La garantía de que se obtendrá un servicio veraz, adecuado y de calidad, esto se ve reflejado desde la confianza que muestra el profesional, así mismo la ética de este, lo cual genera una imagen buena del profesional y del establecimiento
	Empatía	Los individuos se ven influenciados por las emociones, sin considerar si estas son buenas o malas, es por ellos que quienes ofrecen el servicio deben ser amables, solidarios, comprensivos y comunicativos.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad del servicio educativo. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: **Percepción física**

- **Objetivos de la Dimensión:** Mide las condiciones en que se encuentran los equipos e infraestructuras con las que cuenta la institución.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Las instalaciones (aulas, patio, oficinas, etc) de la institución educativa son accesibles.	4	4	4	
2. Las instalaciones de la institución educativa se encuentran en buenas condiciones	4	4	4	
3. Las oficinas de atención de los directivos son accesibles y son adecuados para la atender a los usuarios	4	4	4	
4. Los ambientes (aulas, baños, etc..) de la institución educativa se encuentran limpios	4	4	4	
5. Hay suficientes ambientes como aulas, baños, patios etc. que brindan comodidad a todos los estudiantes	4	4	4	
6. La infraestructura es accesible para estudiantes con necesidades especiales (tiene rampas de acceso, servicios higiénicos adecuados, etc.)	4	4	4	
7. La Institución educativa cuenta con equipos (computadoras, proyectores, equipo de laboratorio) modernos.	4	4	4	
8. La Institución educativa cuenta con variedad de equipos operativos y en excelentes condiciones	4	4	4	
9. Todo el personal que trabaja en la institución educativa cuenta con los materiales y recursos necesarios para realizar sus actividades y tareas.	4	4	4	
10.La institución cuenta con una gran variedad de libros y revistas actualizadas	4	4	4	
11.El mobiliario de la institución (sillas, carpetas, escritorios, etc.) se encuentra en buen estado	4	4	4	

12.El mobiliario es suficiente para la cantidad de estudiantes d (sillas, carpetas, escritorios, etc.)	4	4	4	
--	---	---	---	--

Segunda dimensión: **Prestación del servicio**

- Objetivo de la dimensión: mide el grado de eficiencia del servicio, como el personal de la institución reconoce y resuelve problemas e inconvenientes que se presenten garantizando un resultado satisfactorio.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
13.Las actividades académicas en la institución educativa son adecuadas	4	4	4	
14.Hay motivación por parte de los estudiantes para asistir a las clases	4	4	4	
15.La institución brinda informes académicos acerca del desarrollo de las actividades académicas y el rendimiento académica de los estudiantes	4	4	4	
16.El personal que atiende al público ofrece un servicio de calidad de acuerdo a la necesidad de los usuarios	4	4	4	
17.El personal brinda un servicio de calidad según el cargo que desempeña haciendo uso correcto de los materiales y resolviendo los problemas de manera adecuada	4	4	4	
18.Los docentes durante el desarrollo de sus clases hacen uso correcto de las Tic (usan plataformas educativas, diapositivas, videos, libros virtuales, etc.)	4	4	4	
19.En la institución educativa se cuenta con los equipos necesarios para el uso de las Tic (computadoras, tablets, celulares, internet, acceso a plataformas virtuales y libros virtuales, etc.)	4	4	4	
20.Los docentes realizan sus clases adaptándolas a los usos de nuevas tecnologías (han adaptado sus clases para brindarlas de manera virtual y que el alumno logre entender correctamente toda la información)	4	4	4	
21.El personal hace uso de herramientas modernas (aplicaciones, páginas web,	4	4	4	

redes sociales, videos, etc.) al desarrollar sus clases				
---	--	--	--	--

Tercera dimensión: **Capacidad de Respuesta**

- Objetivo de la Dimensión: Mide el tiempo y eficacia en el momento de atención y si el personal es adecuado y calificado.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
22.De presentarse algún problema, el personal lo resuelve de manera rápida	4	4	4	
23.Los directivos resuelven de manera óptima y rápida los problemas administrativos (problema en la realización de solicitudes, en la entrega de notas, en el cobro y entrega de boletas de pagos, etc.)	4	4	4	
24.Los directivos toman decisiones adecuadas y oportunas para la mejora del servicio educativo.	4	4	4	
25.El docente adapta sus estrategias de acuerdo a la necesidad y características de sus estudiantes, para que todos tengan la misma oportunidad de aprender.	4	4	4	
26.Existe una buena comunicación entre los directores, docentes y padres de familia (los docentes les comunican en un tiempo adecuado y de forma clara los mensajes de dirección).	4	4	4	
27.La comunicación entre la escuela y los padres de familia es clara y oportuna.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Seguridad**

- Objetivo de la dimensión: Mide el grado en que el servicio es veraz, adecuado y de calidad, midiendo la confianza y profesionalidad que tiene el personal.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
28.El trato de los docentes es cordial tanto con los alumnos, padres como con el personal de la institución educativa.	4	4	4	

29.El personal administrativo (director, secretaria, personal de apoyo, etc..) atiende con cordialidad	4	4	4	
30.Los docentes transmiten confianza y familiaridad tanto en las clases como en las reuniones con los padres.	4	4	4	
31.El personal administrativo genera confianza a los padres y alumnos	4	4	4	
32.Los padres de familia nos sentimos seguros de la calidad educativa que reciben nuestros hijos.	4	4	4	

Quinta dimensión: **Empatía**

- Objetivo de la dimensión: Mide el nivel de amabilidad, solidaridad, comprensión y comunicación del personal al momento de ofrecer el servicio.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
33.Los docentes brindan atención adecuada personalizada a los padres y a los alumnos	4	4	4	
34.Los docentes brindan atención amable y atenta a los padres y a los alumnos	4	4	4	
35.El personal administrativo brinda una atención personalizada adecuada	4	4	4	
36.Los docentes toman en cuenta las necesidades de los alumnos y padres de familia	4	4	4	
37.El personal administrativo busca satisfacer las necesidades de los usuarios	4	4	4	



Dr. Carlos Martín Ceballos Rojas
DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CIP. 81788

Firma del evaluador
DNI 02650162

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO DE LIDERAZGO CDL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa gestión y calidad educativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración al contribuir con la investigación denominada: Liderazgo y Calidad del Servicio Percibido por los padres de familia de una Institución Educativa del distrito de Suyo, 2021.

Agradecemos su valiosa colaboración.

6. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Efrén Gabriel Castillo Hidalgo.		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica (x)	Educativa (X)	
	Social ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, Investigación, clínico Forense		
Institución donde labora:	Unidad Médico legal III Lambayeque Universidad Cesar Vallejo Universidad San Agustín de Arequipa Universidad Señor de Sipán Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Propiedades psicométricas de escala FACES II en estudiantes de un centro Preuniversitario de Trujillo Propiedades psicométricas de escala ADCA en estudiantes de un centro Preuniversitario de Trujillo Propiedades psicométricas de escala de violencia encubierta en estudiantes universitarios de Chiclayo Revisor por pares de la Revista Tempus Psicológicos de la Universidad de Manizales- Colombia Miembro del Comité Editorial de la Revista Jang de la Universidad Cesar Vallejo		

7. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- e. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

8. DATOS DEL CUESTIONARIO DE LIDERAZGO

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LIDERAZGO
Autor:	B. Bass y B. Avolio (2004)
Adaptación:	Tandazo Renteria, Jenny Jacquelin
Fecha de adaptación:	2021
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos (padres de familia)
Significación:	Esta escala está compuesta por 27 ítems, permitiendo así evaluar con fiabilidad el liderazgo por parte de los directivos en la institución.

9. SOPORTE TEÓRICO

DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario de liderazgo (CDL)	Influencia Idealizada	El líder proporciona un diseño común de la visión y propósito, los valores y normas que le da sentido a la obra. La confianza, la identificación con los objetivos, emular al líder, internalizar las actitudes y los objetivos y actuar en este "espíritu", incluso cuando el jefe no está son algunas de las manifestaciones de esta dimensión
	Motivación inspiradora	El líder articula una visión que es atractivo y estimulante, parten de un alto nivel de motivación para comunicar optimismo acerca de los objetivos de futuro y proporcionar el significado de la tarea a mano.
	Estimulo Intelectual	Es el grado por el cual el líder motiva a sus seguidores a tomar riesgos y solicita ideas a los miembros de su equipo, estimulan y fomentan la creatividad y desarrollan que las personas piensen de forma independiente y las situaciones inesperadas son vistas como oportunidades para aprender.
	Consideración individualizada	Se trata del grado en que el líder atiende a las necesidades de cada miembro de su equipo, actúa como un mentor o entrenador.

10. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Liderazgo. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las

sintáctica y semántica son adecuadas.		palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Influencia Idealizada

- **Objetivos de la Dimensión:** Mide el grado en la cual el líder proporciona un diseño común de la visión y propósito, los valores y normas, además la confianza y respeto hacia el líder.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
28.El director da a conocer a los padres cuáles son los valores y principios más importantes en la institución educativa.	4	4	4	
29.El director le inspira confianza y brinda la seguridad de guiar la educación de sus hijos.	4	4	4	
30.El director comunica con claridad los objetivos de lo que se realizará durante el año escolar	4	4	4	
31.El director trabaja por el bien de la institución anteponiéndola a sus propios intereses.	4	4	4	
32.El director es respetado, por los padres, docentes y alumnos, por su correcta forma de actuar.	4	4	4	
33.El director considera los aspectos morales y éticos en las decisiones que toma.	4	4	4	
34.El director se interesa por las necesidades de todos los que pertenecen a la institución	4	4	4	
35.El director atiende, en la medida de sus posibilidades, las necesidades de todos los que pertenecen a la institución	4	4	4	
36.El director demuestra coherencia en lo que dice y lo que hace	4	4	4	

Segunda dimensión: **Motivación inspiradora**

- **Objetivo de la dimensión:** Mide el grado en que el líder articula una visión que es atractiva y estimulante, si cuenta con la motivación necesaria para comunicar optimismo acerca de los objetivos de futuro.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
37.El director habla de forma optimista sobre el futuro.	4	4	4	
38.El director orienta el trabajo para lograr la visión de la Institución Educativa.	4	4	4	
39.El director expresa confianza en que las metas serán cumplidas comunicando los logros obtenidos	4	4	4	
40.El director motiva a la comunidad educativa para que se capaciten y superen permanentemente.	4	4	4	
41.El director tiene vocación de servicio.	4	4	4	
42.El director estimula a los docentes y padres para que realicen un trabajo participativo (trabajen conjuntamente por el bien de los alumnos).	4	4	4	

Tercera dimensión: Estimulo Intelectual

- Objetivo de la Dimensión: Mide el grado en que el líder motiva a sus seguidores a tomar riesgos y expresar sus opiniones e ideas, estimulan y fomentan la creatividad y desarrollan que las personas piensen de forma independiente.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
43.El director promueve actividades que favorecen el desarrollo integral de los estudiantes.	4	4	4	
44.El director monitorea a los docentes para ayudar a mejorar su desempeño, en bien de los estudiantes.	4	4	4	
45.El director estimula la innovación y la creatividad en todas las áreas de trabajo de la I.E.	4	4	4	
46.El director realiza reuniones con los padres para informar el rendimiento académico de sus hijos y de ser el caso coordina acciones con los padres para su mejora.	4	4	4	
47.El director en las reuniones demuestra respeto por las opiniones diferentes.	4	4	4	

48.El director apoya ideas, iniciativas y acciones de los padres, docentes y alumnos	4	4	4	
49.El director promueve la participación de los profesores en actividades educativas, culturales que se organizan en la institución educativa.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Consideración individualizada**

- Objetivo de la dimensión: Mide el grado en que el líder atiende a las necesidades de cada miembro de su equipo, actúa como un mentor o entrenador.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
50.El director motiva a los docentes estudiantes y padres para que se comprometan para el lograr cumplir los objetivos de la institución educativa	4	4	4	
51.El director promueve que los docentes realicen una enseñanza individualizada (preguntando a los alumnos si entendieron o si necesitan algún apoyo adicional)	4	4	4	
52.El director brinda condiciones (tiempo, estrategias) para que los docentes atiendan de manera oportuna a los estudiantes en base a sus necesidades.	4	4	4	
53.El director monitorea el desarrollo de las actividades para ayudar en las dificultades que se presenten y lograr las metas propuestas en el año escolar	4	4	4	
54.El director comunica de manera clara y especifica la responsabilidad de cada persona, para el logro de los objetivos	4	4	4	El director comunica de manera clara y especifica la responsabilidad de cada persona, para el logro de los objetivos


 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo
 Psicólogo
 C.Ps.P. 9264

Firma del evaluador
DNI 02650162

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO (CCSE)**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa gestión y calidad educativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración al contribuir con la investigación denominada: Liderazgo y Calidad del Servicio Percibido por los padres de familia de una Institución Educativa del distrito de Suyo, 2021.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Efrén Gabriel Castillo Hidalgo.		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica (x)	Educativa (X)	
	Social ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, Investigación, clínico Forense		
Institución donde labora:	Unidad Médico legal III Lambayeque Universidad Cesar Vallejo Universidad San Agustín de Arequipa Universidad Señor de Sipán Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Propiedades psicométricas de escala FACES II en estudiantes de un centro Preuniversitario de Trujillo Propiedades psicométricas de escala ADCA en estudiantes de un centro Preuniversitario de Trujillo Propiedades psicométricas de escala de violencia encubierta en estudiantes universitarios de Chiclayo Revisor por pares de la Revista Tempus Psicológicos de la Universidad de Manizales- Colombia Miembro del Comité Editorial de la Revista Jang de la Universidad Cesar Vallejo		

2. PROPOSITO D ELA EVALUACION:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
Autor:	Francis Díaz Flores
Fecha:	2010
Adaptación:	Tandazo Rentería, Jenny Jacquelin
Fecha de adaptación:	2021
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos (padres de familia)
Significación:	Esta escala está compuesta por 37 ítems, permitiendo así evaluar confiabilidad de la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia.

4. SOPORTE TEÓRICO

DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario de calidad de servicio educativo (CCSE)	Percepción física	Aquello que se es capaz de tocar, en el caso del servicio se observa en los equipos e infraestructura con las que cuenta
	Prestación del servicio	Implica lograr un grado de eficiencia del servicio que se ofrece, que tiene como peculiaridad que la organización sea capaz de reconocer problemas, resolver inconvenientes que se puedan presentar generando la fiabilidad que sin importar que servicio se esté ofreciendo siempre se obtendrá el mismo resultado satisfactorio
	Capacidad de Respuesta	Capacidad de respuesta que dice que la atención o servicio tienen que ser ofrecidos en un tiempo considerable y adecuado, pero sin descuidar la eficacia en el momento de la atención
	Seguridad	La garantía de que se obtendrá un servicio veraz, adecuado y de calidad, esto se ve reflejado desde la confianza que muestra el profesional, así mismo la ética de este, lo cual genera una imagen buena del profesional y del establecimiento
	Empatía	Los individuos se ven influenciados por las emociones, sin considerar si estas son buenas o malas, es por ellos que quienes ofrecen el servicio deben ser amables, solidarios, comprensivos y comunicativos.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad del servicio educativo. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: **Percepción física**

- **Objetivos de la Dimensión:** Mide las condiciones en que se encuentran los equipos e infraestructuras con las que cuenta la institución.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
38.Las instalaciones (aulas, patio, oficinas, etc) de la institución educativa son accesibles.	4	4	4	
39.Las instalaciones de la institución educativa se encuentran en buenas condiciones	4	4	4	
40.Las oficinas de atención de los directivos son accesibles y son adecuados para la atender a los usuarios	4	4	4	
41.Los ambientes (aulas, baños, etc..) de la institución educativa se encuentran limpios	4	4	4	
42.Hay suficientes ambientes como aulas, baños, patios etc. que brindan comodidad a todos los estudiantes	4	4	4	
43.La infraestructura es accesible para estudiantes con necesidades especiales (tiene rampas de acceso, servicios higiénicos adecuados, etc.)	4	4	4	
44.La Institución educativa cuenta con equipos (computadoras, proyectores, equipo de laboratorio) modernos.	4	4	4	
45.La Institución educativa cuenta con variedad de equipos operativos y en excelentes condiciones	4	4	4	
46.Todo el personal que trabaja en la institución educativa cuenta con los materiales y recursos necesarios para realizar sus actividades y tareas.	4	4	4	
47.La institución cuenta con una gran variedad de libros y revistas actualizadas	4	4	4	
48.El mobiliario de la institución (sillas, carpetas, escritorios, etc.) se encuentra en buen estado	4	4	4	

49.El mobiliario es suficiente para la cantidad de estudiantes d (sillas, carpetas, escritorios, etc.)	4	4	4	
--	---	---	---	--

Segunda dimensión: **Prestación del servicio**

- Objetivo de la dimensión: mide el grado de eficiencia del servicio, como el personal de la institución reconoce y resuelve problemas e inconvenientes que se presenten garantizando un resultado satisfactorio.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
50.Las actividades académicas en la institución educativa son adecuadas	4	4	4	
51.Hay motivación por parte de los estudiantes para asistir a las clases	4	4	4	
52.La institución brinda informes académicos acerca del desarrollo de las actividades académicas y el rendimiento académica de los estudiantes	4	4	4	
53.El personal que atiende al público ofrece un servicio de calidad de acuerdo a la necesidad de los usuarios	4	4	4	
54.El personal brinda un servicio de calidad según el cargo que desempeña haciendo uso correcto de los materiales y resolviendo los problemas de manera adecuada	4	4	4	
55.Los docentes durante el desarrollo de sus clases hacen uso correcto de las Tic (usan plataformas educativas, diapositivas, videos, libros virtuales, etc.)	4	4	4	
56.En la institución educativa se cuenta con los equipos necesarios para el uso de las Tic (computadoras, tablets, celulares, internet, acceso a plataformas virtuales y libros virtuales, etc.)	4	4	4	
57.Los docentes realizan sus clases adaptándolas a los usos de nuevas tecnologías (han adaptado sus clases para brindarlas de manera virtual y que el alumno logre entender correctamente toda la información)	4	4	4	
58.El personal hace uso de herramientas modernas (aplicaciones, páginas web,	4	4	4	

redes sociales, videos, etc.) al desarrollar sus clases				
---	--	--	--	--

Tercera dimensión: **Capacidad de Respuesta**

- Objetivo de la Dimensión: Mide el tiempo y eficacia en el momento de atención y si el personal es adecuado y calificado.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
59.De presentarse algún problema, el personal lo resuelve de manera rápida	4	4	4	
60.Los directivos resuelven de manera óptima y rápida los problemas administrativos (problema en la realización de solicitudes, en la entrega de notas, en el cobro y entrega de boletas de pagos, etc.)	4	4	4	
61.Los directivos toman decisiones adecuadas y oportunas para la mejora del servicio educativo.	4	4	4	
62.El docente adapta sus estrategias de acuerdo a la necesidad y características de sus estudiantes, para que todos tengan la misma oportunidad de aprender.	4	4	4	
63.Existe una buena comunicación entre los directores, docentes y padres de familia (los docentes les comunican en un tiempo adecuado y de forma clara los mensajes de dirección).	4	4	4	
64.La comunicación entre la escuela y los padres de familia es clara y oportuna.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Seguridad**

- Objetivo de la dimensión: Mide el grado en que el servicio es veraz, adecuado y de calidad, midiendo la confianza y profesionalidad que tiene el personal.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
65.El trato de los docentes es cordial tanto con los alumnos, padres como con el personal de la institución educativa.	4	4	4	

66.El personal administrativo (director, secretaria, personal de apoyo, etc..) atiende con cordialidad	4	4	4	
67.Los docentes transmiten confianza y familiaridad tanto en las clases como en las reuniones con los padres.	4	4	4	
68.El personal administrativo genera confianza a los padres y alumnos	4	4	4	
69.Los padres de familia nos sentimos seguros de la calidad educativa que reciben nuestros hijos.	4	4	4	

Quinta dimensión: **Empatía**

- Objetivo de la dimensión: Mide el nivel de amabilidad, solidaridad, comprensión y comunicación del personal al momento de ofrecer el servicio.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
70.Los docentes brindan atención adecuada personalizada a los padres y a los alumnos	4	4	4	
71.Los docentes brindan atención amable y atenta a los padres y a los alumnos	4	4	4	
72.El personal administrativo brinda una atención personalizada adecuada	4	4	4	
73.Los docentes toman en cuenta las necesidades de los alumnos y padres de familia	4	4	4	
74.El personal administrativo busca satisfacer las necesidades de los usuarios	4	4	4	



Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo
Psicólogo
C.Ps.P. 9264

Firma del evaluador
DNI 02650162

ANEXO 6: Base de datos de la variable calidad del servicio educativo.

INSTRUMENTO : CALIDAD DE SERVICIO													INSTRUMENTO : CALIDAD DE SERVICIO																														
PERCEPCIÓN FÍSICA												TOTAL	PRESTACIÓN DEL SERVICIO									TOTAL	CAPACIDAD DE RESPUESTA							TOTAL	SEGURIDAD					TOTAL	EMPATÍA						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	DIMENSIÓN	13	14	15	16	17	18	19	20	21	DIMENSIÓN	22	23	24	25	26	27	DIMENSIÓN	28	29	30	31	32	DIMENSIÓN	33	34	35	36	37		
1	3	3	2	3	3	1	1	2	3	1	3	3		4	3	3	3	4	4	2	4	4		3	4	4	4	4	4		4	4	4	3	3		3	3	3	3	3		
2	1	2	1	5	4	1	1	1	5	1	5	1		2	3	2	1	2	1	5	2	3		2	1	1	3	3	2		1	5	4	2	1		3	2	5	3	1		
3	3	4	4	2	2	1	3	3	1	4	4	3		3	4	5	5	5	4	4	2	2		2	2	3	2	4	4		4	4	2	4	5		5	2	4	2	5		
4	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1		2	2	2	5	3	2	2	1	2		2	2	1	1	1	5		4	5	5	4	2		5	4	5	1	1		
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	4		5	5	5	5	4		5	5	5	4	5		
6	2	4	1	5	4	2	2	5	2	2	5	5		3	1	1	1	5	3	5	2	3		2	2	3	5	2	3		2	3	2	5	4		3	4	2	4	5		
7	5	2	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2		3	1	5	5	4	5	2	4	5		2	3	2	5	5	2		5	5	2	2	2		2	5	5	5	2		
8	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	2	2		3	3	2	2	2	2	2	1	1		1	3	2	3	4	3		3	4	3	4	2		3	3	4	3	3		
9	5	2	5	3	5	1	5	3	5	5	2	2		3	5	3	2	2	2	3	5	5		2	5	4	5	5	5		4	5	5	5	4		5	4	4	4	2		
10	2	3	2	3	1	1	5	2	5	1	2	1		3	3	3	2	2	1	1	2	4		1	3	4	4	2	3		3	4	4	4	3		4	4	4	4	2		
11	2	5	5	3	4	5	2	2	2	2	2	2		2	3	3	3	2	2	2	3	2		1	3	5	4	3	3		3	3	3	2		3	3	2	3	3			
12	5	5	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3		4	4	4	3	4	4	5	4	4		4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	3		3	4	2	4	4		
13	4	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3		3	3	5	3	4	3	3	3	3		2	3	2	3	3	3		4	4	3	3	2		2	3	3	3	2		
14	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4		4	4	5	4	3	4	3	4	2		4	4	3	3	4		1	4	4	4	4		4	4	3	4	1			
15	5	4	5	2	5	1	1	2	3	1	2	1		5	5	5	3	1	4	2	5	5		2	4	2	3	3	4		2	2	5	4	5		4	4	5	3	2		
16	1	5	3	5	5	5	1	1	2	5	4	4		5	5	5	3	4	3	4	3	1		3	4	5	4	5	4		4	5	4	5	5		3	4	5	4	3		
17	5	4	5	4	4	1	1	1	3	2	2	3		1	3	3	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5		3	5	5	5	5		5	5	5	4	3		
18	5	4	5	4	2	1	4	5	5	5	5	3		5	4	5	5	5	5	5	5	5		4	5	5	5	5	5		5	5	4	4	5		5	5	4	5	3		
19	4	5	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3		4	3	4	4	3	3	3	3	3		3	3	3	5	3	3		4	4	4	3	4		3	3	4	4	4		
20	4	4	4	3	3	4	1	2	3	2	3	2		4	4	5	3	3	3	3	4	3		3	4	3	4	4	3		4	5	5	5	4		4	4	4	3	4		
21	3	4	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3		2	2	2	2	3	2	2	2	3		2	2	2	3	2		3	3	3	3	2		3	3	2	3	3			
22	5	5	5	2	1	3	4	5	2	1	5			5	5	2	5	5	1	3	1	2		5	1	5	5	5	5		5	5	5	5	2		2	5	3	2	5		
23	5	4	5	5	5	2	1	5	5	5	4	5		5	4	5	5	5	2	2	5	5		5	5	5	3	4	5		5	5	5	5	5		5	4	4	5	5		
24	1	3	1	3	1	5	3	5	5	5	5	5		3	5	5	4	5	5	5	5	5		5	5	5	3	1	1		1	1	1	3		1	1	1	3	3			
25	5	5	5	4	5	1	4	5	5	4	5	5		5	5	4	5	5	5	4	4	4		4	4	4	5	5	5		5	5	5	5	4		5	5	5	4	4		
26	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2		4	4	4	4	4	3	3	3	3		2	2	3	3	3	3		3	4	3	3	3		3	4	3	3	3		
27	4	4	5	4	4	1	4	3	4	3	3	4		4	4	4	4	4	4	1	1	1		4	4	4	4	3	4		4	4	4	4	4		4	4	4	4	3		
28	2	2	4	2	2	4	1	1	2	1	1	1		4	3	4	2	2	1	1	1	1		1	3	4	4	2	2		4	3	1	4	3		5	4	4	4	2		
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3		3	3	3	3	3		
30	4	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2		3	3	3	3	3	2	3	3		2	3	3	3	2	3		3	3	3	3	2		3	3	3	4	3			
31	4	5	5	4	4	1	3	5	5	4	5			4	5	4	5	4	1	4	1	4		4	4	4	1	4	1		4	4	4	4	4		5	3	4	1	1		
32	4	4	2	1	3	1	2	3	4	3	3	5		4	4	5	4	4	4	3	5		3	4	4	4	5	4		3	4	4	4	4		4	3	3	3	3			
33	3	5	5	5	5	1	1	1	2	2	3	2		3	4	5	2	2	4	4	3	3		4	4	1	3	2	2		2	4	4	4	5		4	4	4	2	4		
34	5	1	5	1	2	4	3	1	5	5	3	2		5	5	5	4	5	2	2	3	1		1	5	5	2	2		4	4	5	4	3		5	5	3	2	2			
35	3	4	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2		3	2	2	1	3	3	2	2	3		3	2	1	1	2	3		3	3	3	2		2	3	3	2	1			
36	5	4	3	5	5	4	3	4	5	2	5	3		5	4	5	5	5	4	2	3	2		5	5	2	5	5	4		4	5	5	5	5		4	5	5	3	2		
37	5	3	5	3	4	1	2	2	3	3	3	4		4	3	3	4	3	3	2	3	4		2	4	4	4	2	3		3	4	3	3	3		2	3	3	3	3		
38	4	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	4		4	5	5	4	4	2	4	2	2		2	4	4	4	4	4		4	4	4	3	3		3	3	3	4	2		
39	2	3	4	2	2	1	4	3	4	5	5	1		4	5	4	5	4	5	4	4	1		5	5	4	4	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		
40	3	4	4	2	4	1	2	3	3	1	4	3		3	5	3	5	5	3	1	4	4		3	5	4	4	5	5		5	5	4	4	2		5	4	4	5			
41	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3		3	3	4	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2		3	4	4	3	2		2	3	2	3	2		
42	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3		3	4	3	3	3	5	3	4	3		3	4	4	4	4	4		4	4	4	3	4		4	4	4	4	4		
43	3	3	2	2	2	2	4	2	2	5	4	3		4	3	4	4	4	4	3	3	3		3	4	4	4	3	4		4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
44	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	3	3	4	2		4	2	3	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		
45	5	5	5	2	5	1	5	4	4	2	2	3		4	3	2	2	1	4	2	4	1		5	5	3	5	5	2		5	5	5	5	5		5	5	5	2	2		
46	5	5	5	5	2	4	5	2	4	4	3	4		5	5	5	5	5	5	5	5	5		2	3	4	5	5	5		3	5	5	5	2		4	5	4	5	5		
47	4	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3		2	3	3	3	3	3	2	2	2		2	3	3	2	3	2		3	3	3	2	2		2	3	2	2	2		
48	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3		3	5	4	4	4	4	3																							

71	5	5	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3			4	4	5	4	4	4	4	4			3	4	4	3	4	4			4	3	4	3	4			4	4	4	3	3	
72	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1			2	2	1	3	2	2	2	3	3			3	2	1	3	1	3			3	4	3	2	2			4	3	2	2	2
73	2	1	3	2	5	5	5	2	4	4	1	2			2	4	2	2	4	4	4	2	5			5	3	3	2	5	3			3	3	2	4	2			2	5	2	3	4
74	3	5	5	3	4	1	2	2	1	3	5	5			3	1	3	5	5	3	3	3	2			5	5	5	1	2	5			2	5	4	4	1			4	4	3	2	4
75	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5			4	5	5	5	4	4	4	2	5			5	5	4	5	5	5			5	5	5	4	4			4	4	5	4	3
76	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5			4	5	5	4	5	5	4	5	5			5	4	4	5	5	5			4	4	5	4	4			4	5	5	5	4
77	5	4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	1			2	3	2	4	3	2	2	1	1			2	1	2	1	2	2			2	3	2	3	1			2	2	3	3	2
78	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5			4	5	4	4	4	4	5	4	4			4	4	5	5	5	5			4	4	4	4	4			3	4	4	3	4
79	5	4	5	4	3	1	3	3	2	2	3	3			4	3	4	5	4	2	2	4	4			4	0	4	4	2	4			4	4	4	4	2			4	4	4	4	4
80	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3			3	2	4	4	4	3	2	3	3			3	5	5	5	5	5			5	5	5	4	5			4	4	4	4	4
81	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4			3	2	3	4	4	3	3	3	2			4	4	3	3	4	3			4	4	3	3	3			4	4	4	4	4
82	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5			4	5	4	4	4	3	4	4	4			4	4	5	4	5	5			4	4	4	4	5			4	4	3	4	4
83	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2			3	3	3	3	3	3	3	3	3			3	3	3	3	3	3			3	3	3	3	3			3	3	3	3	3
84	4	5	5	5	2	1	4	4	4	3	4	4			4	3	4	4	4	3	2	1	3			3	2	3	4	4	4			5	3	3	4	3			4	5	5	4	4
85	4	4	4	3	5	4	2	2	2	2	3	3			4	3	1	3	3	3	1	3	3			3	2	3	4	3	3			4	5	2	4	4			3	4	2	2	1
86	5	5	5	2	2	1	4	3	3	3	2	3			3	5	5	3	3	3	3	5	5			3	3	3	5	5	5			5	5	5	5	3			5	5	5	5	5
87	5	4	5	5	4	1	3	3	3	3	3	3			3	4	3	4	3	2	2	1	3			4	3	3	3	4			4	4	4	4	3			4	4	4	3	4	
88	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3			3	3	3	3	3	3	3	3	3			3	3	3	2	2			3	4	3	3	3			3	3	3	3	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4			3	4	3	3	4	4	4	3	4			3	4	4	4	3	3			4	4	4	5	3			4	4	3	4	4
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	4	3			4	5	5	5	2			2	4	4	5	5
91	3	3	4	3	2	1	3	3	2	2	3	2			5	3	3	3	3	2	2	3	2			3	3	3	3	3			3	3	4	4	3			4	4	4	3	3	
92	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2			2	1	2	1	2	1	2	3	3			3	3	3	2	2	3			2	3	3	3	3			2	2	3	3	3
93	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2			3	4	4	4	3	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3	3	3	3	3			2	3	3	3	3	
94	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	4	4			4	3	4	3	3	3	4	3	3			3	3	3	4	4	3			4	4	4	3	3			3	4	3	4	3
95	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2			3	4	4	4	4	1	3	3	3			3	2	3	3	3	2			3	4	4	3	3			2	2	3	3	4
96	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2			1	2	1	2	1	2	1	2	1			2	1	2	1	1	2			1	2	1	2	1			2	1	2	2	1
97	2	2	1	1	4	1	3	1	2	2	2	4			1	5	2	1	2	4	4	4	2			1	4	2	5	4	1			2	2	3	3	1			2	2	3	3	2
98	5	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3			4	1	1	2	3	3	1	3	3			3	1	4	2	3	3			3	3	3	4	2			3	4	2	3	2
99	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3			3	3	2	2	3	3	3	3	3			2	2	3	3	3			3	4	3	4	2			2	4	4	3	3	
100	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4			3	4	3	3	3	3	3	4	4			4	4	3	4	4			5	5	5	5	5			4	4	4	4	4	
101	3	2	3	4	5	1	2	3	2	1	3	2			2	5	5	4	5	2	3	3	5			4	3	3	4	4	5			4	4	3	4	3			2	4	5	4	3
102	4	1	5	2	5	1	1	2	2	1	2	2			3	5	5	4	5	1	3	4	5			4	4	4	5	5	5			4	3	5	2	2			5	5	3	5	3
103	5	4	5	5	2	1	3	3	4	2	2	5			4	5	4	5	5	4	2	5	5			2	3	5	3	5	3			2	5	2	3	2			3	4	5	2	3
104	1	2	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2			1	2	2	3	3	1	1	1	1			2	2	3	2	3	3			3	3	3	3	2			3	3	3	3	3

ANEXO 08: LIDERAZGO DE SABANA MORELO LIDERAZGO

Id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	1	1	3	1	1	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	2	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2
4	5	4	3	4	2	3	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
5	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
7	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
8	4	2	4	3	1	2	3	3	1	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5
9	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	2	3	4	3	4	3	3	4	5	2	2	2	2	4	3	3	4	2	1	4	2	3	3	2	2	3	2
11	5	5	4	5	1	4	5	5	2	4	5	4	4	5	2	4	4	3	1	5	5	5	4	4	3	3	5
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3
13	4	2	4	3	1	2	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4
14	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1
15	3	1	4	2	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
16	3	2	2	3	1	2	2	2	1	3	1	1	3	1	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	5	5
17	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
18	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
19	5	4	3	3	3	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5
20	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
21	4	2	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	2	2	5	2	2	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

ANEXO 09: CALIDAD DE SABANA MORELO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

Id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	
1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	5	5	5	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	1	3	3	2	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	
3	4	4	4	3	5	4	2	2	2	2	3	3	4	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	5	2	4	4	3	4	2	2	1	
4	5	5	5	2	2	1	4	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	5	5	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
6	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	5	5	5	2	2	4	4	5	5
9	3	3	4	3	2	1	3	3	2	2	3	2	5	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
10	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
11	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
13	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	
14	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
15	2	2	1	1	4	1	3	1	2	2	2	4	1	5	2	1	2	4	4	4	2	1	4	2	5	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	
16	5	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	1	1	2	3	3	1	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	
17	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	
18	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
19	3	2	3	4	5	1	2	3	2	1	3	2	2	5	5	4	5	2	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	4	5	4	3	
20	4	1	5	2	5	1	1	2	2	1	2	2	3	5	5	4	5	1	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	2	5	3	5	3	5	3		
21	5	4	5	5	2	1	3	3	4	2	2	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	2	3	5	3	5	3	2	5	2	3	2	3	4	5	2	3	
22	1	2	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

ANEXO 10. AUTORIZACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

"AÑO DE LA DEFENSA DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SRES:
Coordinación de Investigación
Escuela de Posgrado de la universidad Cesar Vallejo.

Lic. Jenny Jacquelin Tandazo Renteria
Estudiante del programa de maestría de la Universidad Cesar Vallejo.
Presente. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle. Asimismo, comunicarle que en virtud de lo expresado en el documento de la referencia tengo a bien informarle que la solicitud ha sido ACEPTADA, dándole las facilidades a la Lic. Jenny Jacquelin Tandazo Renteria identificada con DNI 40430826 para que aplique sus instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de su trabajo de investigación Liderazgo y Calidad de Servicio en una institución educativa del distrito de Suyo, 2021.

Extiendo el presente documento con fin administrativo y para fines convenientes de la interesada.


GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
Prof. Manuel Luciano Gallo Reyes
DIRECTOR

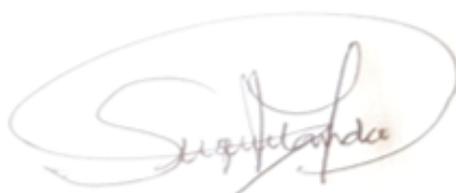
Suyo, 02 de febrero del 2022.

ANEXO 11. Consentimiento informado

Consentimiento Informado.

Yo Miriam Suquilanda Gamboa declaro que he sido informada e invitada a participar en una investigación denominada "**Liderazgo y Calidad del Servicio educativo percibido en padres de familia de una Institución Educativa del distrito de Suyo, 2021**", éste es un proyecto de investigación científica que busca conocer la relación entre liderazgo y calidad de servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa de suyo, 2021 ; sé que mi participación se llevará a cabo en el distrito de Suyo, y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 25 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

A handwritten signature in brown ink, enclosed in a light blue oval. The signature appears to read 'Suquilanda'.

Fecha: Suyo 03 de febrero 2022.