

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE EDUCACIÓN**



**Liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de  
padres de familia de la institución educativa 88413 Nuevo Chimbote,  
2022**

**Tesis para obtener el Grado de Maestría en Educación con mención  
en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.**

**Autora:**

Pizán Gonzales Yessica Rosmery

**Asesora:**

Torrealva Sepúlveda Cecilia Martha

**Código Orcid - Asesor**

0000-0003-2216-2396

**Chimbote – Perú**

**2022**

## Índice general

Índice general.....	i
Índice de tablas .....	ii
Palabras clave .....	iii
Constancia de originalidad.....	iv
Título.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
Introducción.....	vii
Metodología.....	13
Resultados.....	16
Análisis y discusión .....	22
Conclusiones.....	25
Recomendaciones.....	26
Referencias .....	27
Anexos y apéndice.....	37

## Índice de tablas

Tabla 1. Población y muestra.....	14
Tabla 2 Nivel del liderazgo directivo según percepción de los padres de familia .....	16
Tabla 3 Nivel de servicio educativo según percepción de los padres de familia .....	17
Tabla 4 Relación entre el liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de padres de familia .....	18
Tabla 5 Relación entre el liderazgo directivo y la dimensión instalaciones .....	19
Tabla 6 Relación entre el liderazgo directivo y la dimensión personal .....	20
Tabla 7 Relación entre el liderazgo directivo y la dimensión organización .....	21

## **PALABRAS CLAVE**

<b>Tema</b>	Liderazgo y calidad de servicio educativo
<b>Especialidad</b>	Educación

## **Keywords**

<b>Topic</b>	Leadership and quality of educational service
<b>Specialty</b>	Educación

## **Línea de investigación:**

<b>Línea de investigación</b>	<b>Área</b>	<b>Sub Área</b>	<b>Disciplina</b>
Teoría y métodos educativos	5. Ciencias Sociales	5.3 Ciencias de la Educación	Educación General (incluye Capacitación, Pedagogía).



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de padres de familia de la institución educativa 88413 Nuevo Chimbote, 2022**" del (a) estudiante: **PIZAN GONZALES YESSICA ROSMERY**, identificado(a) con Código N° **0200420220**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **19%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 10 de octubre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **TITULO**

**Liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de padres de familia  
de la institución educativa 88413 Nuevo Chimbote, 2022**

**Liderança e qualidade de serviço educativo de acordo com a percepção dos pais  
de família da instituição educativa 88413 Nuevo Chimbote, 2022**

## **RESUMEN**

El objetivo de esta tesis fue determinar la relación entre el liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de padres de familia de la Institución Educativa 88413 Nuevo Chimbote, 2022. La investigación fue básica con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se basó en 210 padres pertenecientes a la mencionada institución, se utilizó un cuestionario como herramienta principal de recolección de datos. Los resultados fueron evidentes, el 28% de los padres opina que el liderazgo directivo es alto, un 53% piensa que es regular y un 19% lo ve como deficiente. En términos del servicio educativo, un 29% lo valora alto, mientras que el 56% lo percibe como regular y el 15% como insuficiente. Encontrando la asociación entre los dos fenómenos de estudio con 0.387 entre liderazgo y la calidad del servicio educativo, con nivel de significancia de 0.007, inferior a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis was to determine the relationship between leadership and quality of educational service according to the perception of parents of the Educational Institution 88413 Nuevo Chimbote, 2022. The research was basic with a quantitative approach and non-experimental design, it was based on 210 parents belonging to the aforementioned institution, a questionnaire was used as the main data collection tool. The results were evident, 28% of parents think that directive leadership is high, 53% think it is average and 19% see it as deficient. In terms of the educational service, 29% rate it highly, while 56% perceive it as average and 15% as insufficient. Finding the association between the two study phenomena with 0.387 between leadership and the quality of the educational service, with a significance level of 0.007, lower than 0.05, therefore the research hypothesis is accepted.

## **Introducción**

El presente estudio de investigación cuenta con antecedentes recopilados de fuentes confiables que guarda relación con trabajo de indagación propuesta por la autora tal como se detalla a continuación.

En el plano internacional se tiene a Podestá (2018), en su estudio denominado “Liderazgo de gestión de la calidad en el cambio y la mejora de centros educativos del Uruguay”, empleando una metodología de estudio de caso, en donde se combinó el análisis documental, cuestionarios y entrevistas a los principales participantes del estudio, los cuales fueron los directores de los centros educativos, que en total fueron 590. Finalmente, tras el proceso de investigación y procesamiento de los datos obtenidos, se pudo demostrar que de acuerdo al 97.15% de directores de centros educativos de Uruguay, mantener un correcto liderazgo en la gestión de calidad, es una herramienta de cambio en mejora de servicios que se dan en estos, además, el 80.11% indicó que directores de centros educativos rurales presentan una preparación baja para desarrollar una gestión que permita mejorar el panorama educativo en sus centros. En conclusión, de acuerdo a entrevistas, se pudo constatar que la gestión de calidad es una de las principales herramientas para lograr un cambio en los centros educativos.

Por su parte, Arrieta (2017), en su tesis denominada “Liderazgo educativo y calidad de servicio en un centro educativo militarizado de Venezuela”, y para ello se empleó como metodología un enfoque cuantitativo, así también, de un diseño no experimental y correlacional. La muestra con la que se trabajó se encontró conformada por 150 padres de familia, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario, constituido por 20 interrogantes. Finalmente, los resultados arrojaron que, el 74.23% padres de familia manifestaron que el liderazgo educativo específicamente el director, se encuentra en un nivel regular, mientras tanto, el 62.11% sostienen que están medianamente satisfechos con la calidad de servicio. En conclusión, obtenido un  $r$  igual a 0.744 y un  $p$  de 0.002, se demostró que existe una asociación moderada entre las variables en estudio.

Entre tanto, Mendieta (2017), en su tesis “Gestión educativa y servicio que se ofrece en centros educativos de Catalunya”, empleó como metodología un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, utilizando además un tipo de investigación descriptiva y

bibliográfica. Los participantes en el estudio fueron 1300 maestros de todos los centros educativos de Catalunya, quienes respondieron a una encuesta y una entrevista. Entre los principales hallazgos se pudo conocer que, teniendo la cuenta la encuesta nacional de estadística, Catalunya se encuentra en el segundo lugar como comunidad autónoma que mejor gestiona los servicios educativos, esto, de acuerdo al 91.23% de maestros, debido a que constantemente se está buscando la innovación en los procesos educativos, además de tener autonomía en parte de los principales manejos de los centros educativos.

En el plano nacional se tuvo a Morales (2017), en su tesis denominada “Gestión escolar y calidad de servicio de una institución educativa de la ciudad de Juajui”, donde se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, fundamentada en un diseño básico y descriptivo correlacional. La investigación contó con la participación de 194 padres de familia, quienes aportaron sus perspectivas mediante un cuestionario. Según los resultados obtenidos, el 57.73% considera que la administración escolar presenta un desempeño regular, y en paralelo, el 60.31% opina que la calidad del servicio educativo es igualmente regular.

En conclusión, se demostró que, de acuerdo a un valor  $p$  igual a 0.76, y una significancia menor a 0.05, existe una clara relación entre las variables que fueron objeto de estudio.

Por su parte, Cruz y Santos (2021), en su tesis denominada “Gestión de directivos y calidad de servicio educativo en un centro educativo de la región Callao”. La investigación adoptó un diseño básico con enfoque cuantitativo y carácter descriptivo correlacional. Participaron en el estudio 150 estudiantes, 62 docentes, 23 personal administrativo y 90 padres de familia. Todos ellos aportaron sus respuestas mediante un cuestionario. De acuerdo a los datos recolectados, se encontró una correlación notable entre las variables estudiadas, reflejada en un valor  $r$  de 0.721 y una significancia  $p$  inferior a 0.005.

Del mismo modo, Riveros y Santos (2021), en su tesis denominada “Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa de la región Callao”. Se adoptó una metodología básica con enfoque descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental y de carácter transversal. La muestra incluyó a 4 directivos, 58 docentes, 45 alumnos de primaria, 205 de secundaria, 13

miembros del personal administrativo y 180 padres de familia. Los resultados indicaron la existencia de una relación entre las variables estudiadas. Además, un 69.89% de los padres de familia señaló que perciben la calidad del servicio como baja, mientras que un 74.21% considera que la administración educativa se ubica en un nivel regular.

Por su parte, Solórzano (2017), en su tesis “Liderazgo del director y gestión administrativa en una institución educativa de la UGEL 6 del Lima”. Se empleó una metodología con orientación cuantitativa, complementada con un diseño investigativo descriptivo correlacional y transaccional. El estudio se basó en las respuestas de un cuestionario completado por 210 padres de familia. Según los hallazgos, se evidencia que el liderazgo del director desempeña un rol esencial en la administración del instituto educativo.

En el plano local se tuvo a Sáenz (2018), en su tesis denominada “Liderazgo pedagógico directivo y calidad de gestión educativa en la institución educativa N° 89008 de Chimbote”. Se utilizó una metodología básica, bajo un diseño correlacional no experimental. Participaron 22 docentes en el estudio, quienes proporcionaron sus respuestas mediante un cuestionario. Según los datos recolectados, con un coeficiente de correlación  $r$  de 0.463 y un valor  $p$  inferior a 0.05, se evidencia una relación significativa entre las variables analizadas.

En cuanto a las bases teóricas, se inicia con la definición del liderazgo directivo, que de acuerdo a Catell (1950, citado en Vila, 2018), señala que el líder es la persona que puede generar, producir, innovar constantes cambios para alcanzar logros de un grupo. De acuerdo a Boe & Hognestad (2017) y Male & Palaiologou (2017), sugieren que el concepto de liderazgo híbrido es más adecuado para describir los roles de liderazgo de los docentes. La perspectiva presentada sugiere que el liderazgo es un equilibrio entre esfuerzos individuales y colectivos. Sin embargo, esta visión omite componentes esenciales del liderazgo distribuido, tales como la idea de que tanto los líderes formales como los informales ejercen liderazgo de forma autónoma pero interconectada, y que el liderazgo se disemina en la entidad a través de distintos individuos y situaciones.

Por su parte Hernández (2006), que es el autor representante de la variable, argumenta que el liderazgo directivo se encuentra referido a la capacidad de poder generar una definición más colectiva de los procesos del centro educativo, a su vez, es la persona

que dinamiza el camino para lograr los objetivos institucionales. Es por ello que el principal propósito del líder directivo es poder lograr armonía, estabilidad de relaciones internas y externas y coordinar conjuntamente con su personal, el cumplimiento de los propósitos institucionales.

Entre tanto, Santos (2015, citado en Vila, 2018), define el liderazgo directivo como el proceso en donde se ejerce influencia carismática, dominación de estrategias profesionales y recursos de la institución; es la cabeza de la estructura organizacional de la misma, y tiene la capacidad de controlar y sancionar, además de promover la colaboración entre los integrantes del grupo de trabajo, al cual constantemente está animando poniendo en práctica habilidades comunicativas.

La interdependencia entre las promulgaciones de liderazgo por parte de diferentes partes interesadas en el liderazgo es crucial para que los líderes y los maestros logren objetivos comunes. Por ejemplo, Sims et al. (2015), enfatizan que la esencia del liderazgo distribuido es la creación y desarrollo del significado compartido de la organización por parte de todos los miembros del personal.

Muchos recursos abordan el tema del liderazgo pedagógico, un número creciente de estudios revelan que este tipo de liderazgo escolar puede ser uno de los factores clave en la creación de escuelas efectivas y sistemas escolares efectivos (OCDE, 2016). En términos generales, hay cuatro puntos de vista principales con respecto al liderazgo pedagógico.

Entonces, se considera el liderazgo pedagógico como un liderazgo centrado en el aprendizaje y liderazgo del aprendizaje, tanto para el aprendizaje de los estudiantes como para el aprendizaje de los docentes (Phelps, 2014), que debe centrarse en el desarrollo de los docentes, los estudiantes y la práctica pedagógica (Johanna & Manjula, 2011). La segunda visión enfatizaba el papel de los directores y su desarrollo profesional (Robinson et al., 2009).

El tercer punto de vista no solo enfatiza que el liderazgo pedagógico se centra en los alumnos, sino que también enfatiza el proceso dinámico de implementar el liderazgo pedagógico (Male & Palaiologou, 2013). El cuarto grupo siguió la noción de que 'el liderazgo pedagógico debe enfatizar la importancia de establecer objetivos educativos

claros, planificar el currículo y evaluar a los docentes y la enseñanza (Robinson et al., 2009), que incluye no solo la enseñanza y el aprendizaje sino también el sistema de evaluación del liderazgo pedagógico en una escuela en particular. Male y Palaiologou (2013) sugirieron que el propósito de tal enfoque es alinear estas prácticas con estándares externos y expectativas con respecto a los logros de los estudiantes.

El liderazgo pedagógico proporciona un patrón diferente a los profesionales para repensar la forma de trabajar y aprender. Considerando necesario fortalecer el liderazgo pedagógico en las escuelas, los investigadores realizaron un análisis concreto de las dimensiones del liderazgo pedagógico. Por ejemplo, Mac Neill (2007) (MacNeill & Cavanagh, 2007) y sus colegas propusieron 11 dimensiones de liderazgo pedagógico basadas en una extensa revisión de la literatura.

Las tareas clave incluyen la definición de objetivos y expectativas, la asignación estratégica de recursos, la organización, coordinación y evaluación de la enseñanza junto con el currículo, el fomento y la participación activa en el desarrollo profesional de los docentes, y la garantía de un ambiente estructurado y propicio para el aprendizaje. Årlestig y Törnsten (2014) propusieron una definición y modelo de liderazgo pedagógico donde se divide en tres dimensiones: dirección de objetivos; dirección de procesos; y orientación por resultados. Para evaluar el liderazgo pedagógico dentro de una institución educativa, Gento y González (2012) plantearon ocho dimensiones del liderazgo pedagógico: dimensión carismática; dimensión emocional; dimensión anticipatoria; dimensión profesional; dimensión participativa; dimensión cultural; dimensión formativa; y la dimensión de liderazgo administrativo.

Para el presente estudio se determinó emplear como dimensiones: control habilidad relacional, comunicación y organización, las cuales son propuestas por Terry & Franklin (2009), las cuales se desarrollan teóricamente a continuación:

Dimensión control, esta dimensión es una herramienta que tiene como principal propósito el reconocer y verificar todo proceso que se da en la institución educativa, permitiendo identificar factores particulares de los miembros del grupo, además, analizar las debilidades con el objetivo de modificarlas de manera correcta para conseguir acciones imprevistas que puedan impactar la consecución de los objetivos establecidos en la institución (Chiavenato, 2006).

Dimensión habilidad relacional, de acuerdo a Varik (2011), el rasgo distintivo de esta dimensión es que el líder, a través de actitudes consistentes, debe demostrar la habilidad de interactuar con los integrantes del equipo al que dirige, por tanto, de esta forma podrá interactuar roles, aprendizajes, experiencias y otros aspectos a fin de lograr alcanzar la efectividad del proceso hacia el cumplimiento de las metas. En ese sentido, el director es la persona que estar debidamente capacitada para generar un equilibrio en el equipo, facilitando el camino a la consecución de los logros institucionales.

Dimensión comunicación y organización, según Chiavenato (2006), esta dimensión se encuentra definida como el intercambio de contenidos de carácter informativo, el cual se encuentra representado por el valor de un mensaje, además, constituye un aspecto destacado y fundamenta en la experiencia de las personas, particularmente dentro de la organización. En tal sentido, esta dimensión se caracteriza por la capacidad que tienen las personas para intercambiar información, ideas, opiniones o posturas mediante signos comunicativos.

El papel del director como líder centrado en el aprendizaje significa que él o ella es responsable de los problemas de enseñanza y aprendizaje mediante la generación de oportunidades de aprendizaje colectivo para todos los profesores y estudiantes (Schechter & Qadach, 2016). La literatura sobre liderazgo efectivo ha identificado muchos conceptos, estilos y modelos diferentes (Male & Palaiologou, 2017) y se ha discutido si los diferentes tipos de estilos de liderazgo se asocian con el rendimiento estudiantil de diferentes maneras (Robinson, 2007).

Se ha identificado que el liderazgo pedagógico incluye formas de liderazgo tanto directas como indirectas. El liderazgo pedagógico directo incluye, por ejemplo, brindar retroalimentación a los docentes y analizar los resultados académicos en relación con los métodos de enseñanza, brindar apoyo y desafiar y desarrollar a los docentes. El liderazgo pedagógico indirecto incluye brindar oportunidades para la enseñanza y el aprendizaje, como la organización de actividades mediante la creación de una estructura clara para los horarios de docentes y alumnos, y formatos de reunión y fomento de la colaboración entre docentes (Törnsén, 2009).

Estudios actuales indican que los líderes pedagógicos efectivos confían y delegan en aquellos con el potencial de influir significativamente en el futuro de los niños en su

institución (Male & Palaiologou, 2017). Se anticipa que estos líderes se mantengan activos y conectados con los procedimientos de enseñanza; que incentiven la involucración docente en la mejora de la calidad; que fomenten la evaluación continua; que estén inmersos en el avance profesional del docente y que fortalezcan la estructura interna escolar enfocada en el aprendizaje (Leo, 2015). Hay ciertas analogías entre el liderazgo pedagógico y el instructivo, pues este último engloba aspectos como la determinación de un objetivo educativo, la administración de programas académicos y el establecimiento de un ambiente escolar positivo (Purinton, 2013). En esta investigación, se concibe el liderazgo pedagógico como el deber del director escolar de instaurar un entorno que respalde una enseñanza de calidad y oportunidades de desarrollo personal (Näsman, 2018).

En relación a la teoría sobre la calidad del servicio educativo, Barroso (2000) sostiene que se trata de la interacción entre el usuario y las expectativas que la entidad debe satisfacer para atender sus necesidades. Grönroos (2007), figura clave en esta área, argumenta que se centra en las acciones que surgen de la relación entre la institución y sus usuarios; por lo tanto, la calidad se define según la visión de estos últimos sobre lo que reciben.

Así también Horovitz (2013), dice que la calidad de servicio educativo, está referida a las propiedades propias de algo a lo que se le da valor, y está orientada a la satisfacción de una necesidad de aprendizaje y mejora de la formación estudiantil. Entre tanto, Farro (2014), menciona que el principal objetivo de la calidad de servicio educativo, se encuentra orientado a la mejora de la planificación y la gestión de las instituciones educativas, así como su mejora en procesos pedagógicos, desarrollo de competencias y habilidades y las prácticas de valores de todos los actores que conforman el sistema educativo.

De acuerdo a Palacios (2010), tomando como referencia su escala de evaluación, se destacan e identifican tres dimensiones, siendo la primera las instalaciones, que hace referencia a la parte tangible, seguido de la dimensión personal y la dimensión organización, que son las partes intangibles.

La categoría de instalaciones abarca varios aspectos: limpieza, accesibilidad, mantenimiento, seguridad y confort. Limpieza hace referencia a la higiene y orden de los

espacios; accesibilidad alude a la facilidad con la que se pueden acceder a diferentes áreas o despachos; mantenimiento se refiere a la continua atención y cuidado de las infraestructuras; seguridad destaca la prevención de situaciones riesgosas que puedan derivar en lesiones; y confort engloba tanto el bienestar ambiental como el control del ruido como la funcionalidad y comodidad del mobiliario.

La categoría 'personal' engloba aspectos como simpatía, profesionalidad, motivación y comunicación. Simpatía se refiere a ofrecer una interacción amena y cordial; profesionalismo denota la capacidad de desempeñar roles con destreza y competencia; motivación alude a la actitud proactiva y dispuesta para llevar a cabo tareas; y comunicación destaca la capacidad de conectar y dialogar efectivamente con los usuarios.

La categoría organización de los trámites incluye aspectos como horario de atención, agilidad en los procedimientos y su comodidad. Horario de atención alude al periodo disponible para acceder al servicio; agilidad se refiere a la eficiencia y prontitud con la que se gestionan y completan los trámites; y 'comodidad' destaca la facilidad y sencillez del proceso para obtener un servicio.

En general, la calidad del servicio es la evaluación general del servicio por parte de un cliente o de cualquier otra parte interesada cuando juzga si el servicio cumple o supera las expectativas (Eshghi, Roy & Ganguli, 2008). En otras palabras, el cliente se pregunta si el servicio es adecuado para su propósito. Además de facilitar la retención de los clientes actuales, las percepciones de alta calidad del servicio ayudan a atraer nuevos como resultado de recomendaciones positivas a otras partes interesadas, por ejemplo, futuros estudiantes, empleadores, tutores, patrocinadores y reguladores (Negi, 2009).

Esto implica que las universidades que operan en un entorno competitivo deben considerar cómo brindar un servicio de alta calidad para satisfacer y superar las necesidades de las partes interesadas (Joo, 2017). No es de extrañar que la retroalimentación de los estudiantes en toda la institución sobre la calidad de la experiencia del servicio sea un área de actividad creciente en las universidades a nivel mundial (Cardona & Bravo, 2012).

La literatura existente indica que la calidad de un servicio es un antecedente de la satisfacción general de los estudiantes (Zineldin, 2007). Jager y Gbadamosi (2010)

postulan que la calidad del servicio afecta la experiencia general de los estudiantes y el éxito de los programas, ya que garantiza el patrocinio continuo de los estudiantes. Un estudio reciente de Jiewanto, Laurens & Nelloh (2012) también concluyó que la calidad del servicio tiene un impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes.

Estudios previos han evidenciado una correlación entre las facetas de la calidad del servicio y las consecuencias en comportamientos (Jiewanto et al., 2012). Como ilustración, Twaissi y Al-Kilani (2015) exploraron cómo la percepción de la calidad del servicio influye en las actitudes comportamentales de los estudiantes. Descubrieron que aspectos como la fiabilidad percibida, la tangibilidad y la seguridad influían en la disposición de los estudiantes a sugerir su institución educativa a otros (Hernández, 2018).

El estudio se justifica a nivel teórico, dado que la presente investigación proporcionó un análisis más profundo en los conceptos de liderazgo y calidad del servicio educativo, ofreciendo una contribución valiosa al corpus teórico existente. El estudio se orientó en entender cómo estas dos variables interactuaban dentro del ámbito de una institución educativa y cómo dicha interacción podía tener un impacto sobre los resultados educativos. Al basarse en la percepción de los padres de familia, proporcionó una perspectiva única que enriqueció la comprensión teórica de estos constructos y permitió una mayor generalización y transferibilidad de sus hallazgos.

A nivel práctico, los resultados de esta investigación pudieron brindar un panorama amplio y detallado para la mejora de la gestión educativa y la elevación de la calidad del servicio. Mediante la identificación de áreas de mejora y puntos fuertes desde la perspectiva de los padres de familia, se pudieron desarrollar estrategias más acertadas y eficaces para optimizar la práctica educativa y potenciar el rendimiento y bienestar estudiantil.

A nivel metodológico, este estudio adoptó un enfoque correlacional que permitió explorar de manera rigurosa y sistemática las posibles relaciones entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo. La investigación proporcionó un marco empírico robusto y replicable que ayudó a comprender cómo se correlacionaban estas dos variables y de qué manera cada una podía influir en la otra. Esta metodología también sirvió para establecer hipótesis sobre la relación causa-efecto entre estas variables, lo que sentó las

bases para futuras investigaciones.

A nivel social, la investigación tuvo una relevancia social considerable, dado que su objetivo era potenciar la calidad de la educación para los estudiantes. Al orientar el estudio en las percepciones de los padres de familia, se reconoció y valoró su papel crucial en el proceso educativo, promoviendo así su participación activa en la mejora de la educación de sus hijos. De esta manera, los hallazgos del estudio pudieron tener un impacto directo y positivo en la comunidad educativa, generando beneficios a largo plazo en la sociedad en general.

Respecto al problema de investigación, es una realidad a nivel nacional que la calidad de servicio que brindan los establecimientos educativos no son los que espera el padre de familia, y es que de acuerdo a congresos nacionales que velan por el futuro de la educación, se pudo determinar que existe una gestión directiva poco regulada o monitoreada, donde muchas veces la administración de los directivos no cumple las expectativas o como en muchos casos, no se cuentan con los recursos necesarios. En ese sentido, las instituciones también carecen de líderes directivos que aprovechen las oportunidades y puedan alcanzar los resultados y objetivos empleando los recursos que tenga a su disposición. Del mismo modo, las instituciones en la región Ancash, carecen de líderes directivos que tengan las habilidades y capacidades de incentivar y motivar al personal docente a una preparación o formación constante, que les permita concretar ideas innovadoras y emprendedoras, así también, la comunicación con el padre de familia es un punto débil que aún no se trata, dado que las vías de comunicación son muy arcaicas, siendo los estudiantes los más perjudicados.

El problema también se encuentra presenta en la Institución educativa 88413 Nuevo Horizonte, en donde no se distingue, de acuerdo a testimonios de los mismos docentes y padres de familia, un liderazgo directivo que se preocupe por innovar en las metodologías de enseñanza, así también, los lazos con los padres de familia son débiles, puesto que estos últimos demanda una mayor presencia del director, esperando que puedan incluirlos en el proceso de enseñanza de sus hijos. De acuerdo a lo explicado, se formula: *¿Existe relación entre liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de padres de familia de la Institución Educativa 88413 Nuevo Chimbote, 2022?*

En cuanto a la conceptualización y operacionalización de variables, a continuación, se desarrolla la definición conceptual y operacional de cada una de las variables:

Definición conceptual de liderazgo directivo: Catell (1950, citado en Vila, 2018), señala que el líder es la persona que puede generar, producir, innovar constantes cambios para alcanzar logros de un grupo.

Definición conceptual de calidad de servicio educativo: Barroso (2000), la calidad de servicio es la relación que se da entre el usuario y las expectativas que tiene que cumplir la organización a fin de cumplir con sus necesidades.

Definición operacional de liderazgo directivo: El liderazgo directivo se refiere al conjunto de competencias que incluyen el control, para supervisar y dirigir el rendimiento del equipo hacia las metas establecidas; la habilidad relacional, que promueve un ambiente de respeto y colaboración; y la comunicación y organización, que implica la transmisión eficaz de ideas y la organización efectiva de tareas y equipos.

Definición operacional de calidad de servicio educativo: La calidad del servicio educativo se define como un compendio que abarca instalaciones, donde se considera la adecuación y el mantenimiento de los espacios educativos; el personal, evaluando la competencia, profesionalidad y compromiso de los educadores y administradores; y la organización, que implica la eficacia de los sistemas administrativos y pedagógicos que rigen el funcionamiento del entorno educativo.

Por otra parte, se presenta la hipótesis de investigación que busca dar solución al problema de estudio.

- Existe relación significativa positiva entre liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de padres de familia de la Institución Educativa 88413 Nuevo Chimbote, 2022.

Asimismo, presentamos el objetivo general haciendo uso de las dos variables del problema investigado

- Determinar la relación entre el liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de padres de familia.

De esa manera, se describen los objetivos específicos haciendo énfasis en cada una de las variables del objetivo general tal como se muestra a continuación

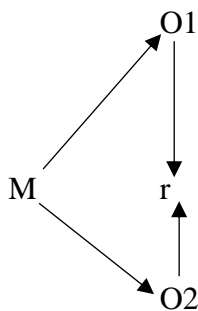
- Identificar el nivel del liderazgo directivo según percepción de los padres de familia.
- Identificar el nivel de servicio educativo según percepción de los padres de familia.
- Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la dimensión instalaciones, dimensión personal y dimensión organización.

## Metodología

### Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se basó en un enfoque básico, centrado en métodos cuantitativos. Siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de investigación se caracteriza por contrastar hechos mediante una hipótesis. Para esto, se utilizan datos numéricos o estadísticas que facilitan la descripción del fenómeno en cuestión.

Para esta investigación, se optó por un diseño no experimental. Esto implica que no hubo una manipulación intencional de las variables bajo análisis. Además, es de naturaleza transversal, ya que se llevó a cabo durante un período específico. Se clasifica como descriptivo correlacional, pues busca determinar la conexión entre las dos variables en cuestión.



Donde:

M = Padres de familia de estudiantes de la institución educativa 88413 Nuevo Horizonte

O1 = Observación de la variable liderazgo directivo

O2 = Observación de la variable calidad de servicio educativo

r = relación entre las mencionadas variables

## **Población - muestra**

### **Población muestral**

El presente estudio tuvo como población muestral a 210 padres de familia de la institución educativa 88413 Nuevo Horizonte, los cuales tienen hijos estudiando en el nivel primario como secundario.

Tabla 1

<b>Niveles</b>	<b>Cantidad</b>
Inicial	85
Primaria	135
<b>Total</b>	<b>210</b>

Fuente: Padrón de padres de familia

Al no tener una muestra como tal, no se ha empleado ningún tipo de muestreo, dado que se emplea también toda la población para el desarrollo del estudio.

## **Técnicas e instrumentos de investigación**

En el presente estudio empleó como técnica a la encuesta, esta para ambas variables objeto de estudio. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), es un procedimiento que se encuentra dentro de una investigación descriptiva, la cual, mediante un cuestionario puede recopilar datos, claro está que sin modificar el fenómeno que se estudia.

En esta investigación, se utilizó dos cuestionarios como herramientas principales para recolectar datos de ambas variables. El cuestionario destinado a la variable 'liderazgo directivo' consta de 30 ítems, distribuidos según las dimensiones de control con 9 ítems, la dimensión relacional con 9 ítems y la dimensión de comunidad y organización con 12 ítems. Las respuestas se calificaron en una escala que va desde 'nunca' (1) hasta 'siempre' (5). Se estableció un baremo para la interpretación: alto (112-150), regular (71-111) y bajo (30-70).

En cuanto a la variable 'calidad de servicio educativo', se utilizó un cuestionario compuesto por 12 ítems. Estos ítems se distribuyen entre las dimensiones de instalaciones, que cuenta con 5 ítems; la dimensión personal con 4 ítems; y la dimensión organización. Las respuestas se calificaron en una escala que abarca desde 'muy deficiente' (1) hasta 'muy bueno' (5). Para interpretar los resultados, se estableció un rango: alto (44-60), regular (28-43) y bajo (12-27).

Ambos cuestionarios se suministrarán a los padres de familia en forma individual, es decir, de acuerdo a lo planificado con el director de la Institución Educativa. El tiempo de aplicación de los instrumentos tuvo una duración de 10 minutos cada uno.

Es importante destacar que ambos cuestionarios están debidamente validados. El instrumento destinado a evaluar el liderazgo directivo proviene de la investigación realizada por la Br. Helen Karoll Vila Sánchez, la cual fue presentada en la Universidad César Vallejo. Por otro lado, el cuestionario relacionado con la calidad del servicio educativo se basa en el trabajo de la Br. Flora Liliana Morales Alegría. En cuanto a la confiabilidad de estos instrumentos, las investigaciones originales indican un Alfa de Cronbach de 0.889 para el primer cuestionario y de 0.812 para el segundo.

### **Procesamiento y análisis de la información**

En el marco de esta investigación, tras la recolección de datos mediante los instrumentos seleccionados, se estableció una base de datos en Microsoft Excel 2020. Esta organizó la información en función de cada dimensión de las variables estudiadas. Posteriormente, se migró esta base al software SPSS versión 26. Allí se realizaron análisis con estadística descriptiva para determinar los niveles de las variables y se utilizó estadística inferencial para verificar la hipótesis, principalmente a través de pruebas de correlación. Los hallazgos se visualizaron y detallaron en tablas de frecuencia y gráficos de barras.

## Resultados

**Tabla 2**

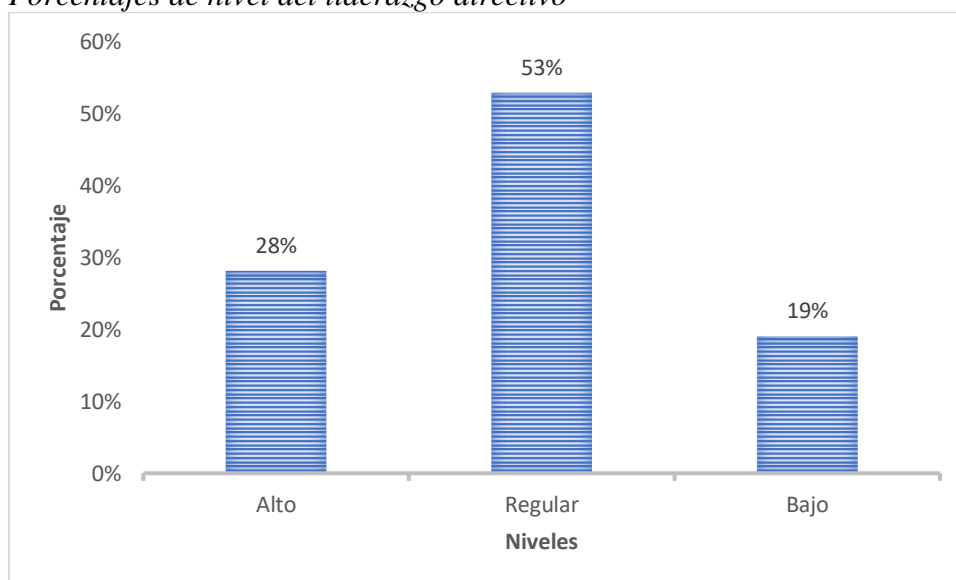
*Nivel del liderazgo directivo según percepción de los padres de familia.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	59	28%
Regular	111	53%
Bajo	40	19%
Total	210	100%

**Fuente.** Base de datos de instrumento aplicado

**Figura 1**

*Porcentajes de nivel del liderazgo directivo*



Fuente: Tabla 2

Se observa que el 28% de los padres perciben un alto nivel de liderazgo directivo, mientras que la mayoría (53%) lo considera regular y un 19% lo califica como bajo. Esto quiere decir que, aunque hay una presencia de liderazgo reconocido, la mayoría ve espacio para mejoras o encuentra el desempeño simplemente promedio, lo cual indica una oportunidad para el fortalecimiento y desarrollo del liderazgo en la institución.

**Tabla 3**

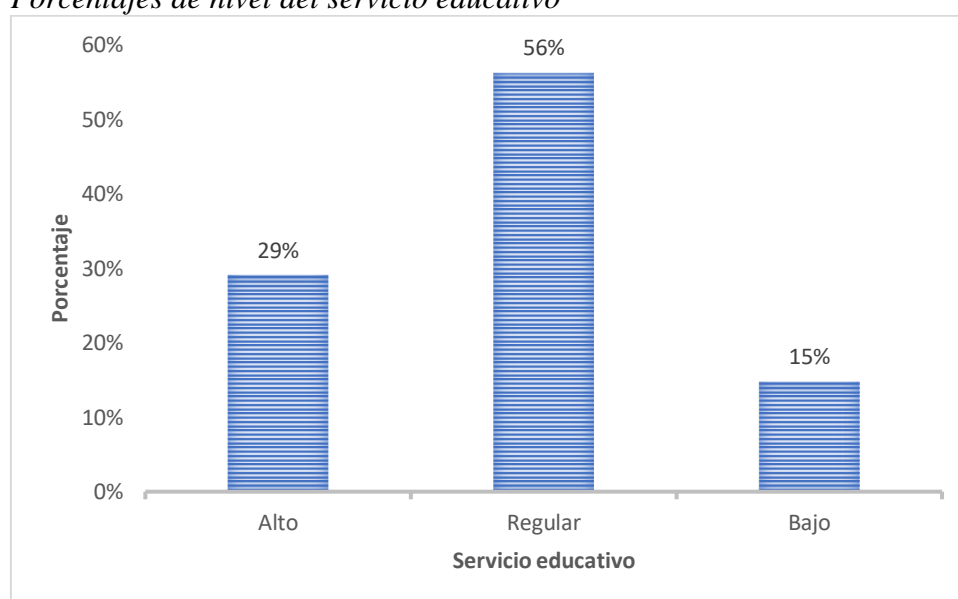
*Nivel de servicio educativo según percepción de los padres de familia.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	61	29%
Regular	118	56%
Bajo	31	15%
Total	210	100%

**Fuente.** Base de datos de instrumento aplicado

**Figura 2**

*Porcentajes de nivel del servicio educativo*



Fuente: Tabla 3

En cuanto al nivel de servicio educativo, el 29% de los padres lo perciben como alto, más de la mitad (56%) lo ven como regular, y un 15% lo califican como bajo. Esto indica que, aunque una porción de los padres está satisfecha, la mayoría ve un margen de mejora, señalando la necesidad de profundizar en las áreas percibidas como insuficientes para optimizar el servicio educativo.

**Tabla 4**

*Relación entre el liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de padres de familia.*

		Calidad de servicio educativo
Liderazgo	Coefficiente de correlación	,387**
	Sig. (bilateral)	0.007
	N	210

Fuente. Base de datos de instrumento aplicado

Según la tabla 4, se observa un coeficiente de correlación de 0.387, lo cual sugiere una correlación positiva de magnitud moderada entre la percepción del liderazgo y la calidad del servicio educativo. Dado que el valor de significancia es de 0.007, el cual es inferior al umbral de 0.05, se confirma que dicha correlación tiene relevancia estadística. Esto implica que, según la perspectiva de los padres de familia, existe una relación directa y significativa entre la percepción del liderazgo y la calidad educativa ofrecida.

**Tabla 5***Relación entre el liderazgo directivo y la dimensión instalaciones.*

		<b>Instalaciones</b>
Liderazgo	Coefficiente de correlación	,241**
	Sig. (bilateral)	0.022
	N	210

Fuente. Base de datos de instrumento aplicado

Conforme a lo presentado en la tabla 5, el coeficiente de correlación de 0.241 apunta a una correlación positiva, aunque tiene, entre la percepción del liderazgo directivo y la dimensión relacionada con las instalaciones. Dado que el valor de significancia reportado es de 0.022, y este se encuentra por debajo del umbral convencional de 0.05, se ratifica que dicha correlación posee relevancia estadística. Esto nos lleva a concluir que, desde la visión de los padres de familia, existe una relación directa y significativa, si bien no muy fuerte, entre la percepción del liderazgo directivo y la percepción sobre las instalaciones.

**Tabla 6***Relación entre el liderazgo directivo y la dimensión personal.*

		Personal
Liderazgo	Coefficiente de correlación	,324**
	Sig. (bilateral)	0.041
	N	210

Fuente. Base de datos de instrumento aplicado

Según el coeficiente de correlación de 0.324, se identifica una asociación positiva de magnitud moderada entre la percepción del liderazgo directivo y la dimensión personal. Dado que el valor de significancia es de 0.041, lo cual está por debajo del estándar de 0.05, confirma que dicha asociación tiene importancia estadística. Esto implica que, desde la perspectiva de los padres de familia, hay una conexión directa y relevante entre cómo se entiende el liderazgo directivo y la apreciación de la dimensión personal.

**Tabla 7**

*Relación entre el liderazgo directivo y la dimensión organización.*

		Organización
Liderazgo	Coefficiente de correlación	,571**
	Sig. (bilateral)	0.033
	N	210

Fuente. Base de datos de instrumento aplicado

De acuerdo con la tabla 6, el coeficiente de correlación de 0.571 señala una asociación positiva de intensidad alta entre cómo se entiende el liderazgo directivo y la dimensión organizacional. Dado que el valor de significancia es de 0.033, y se encuentra por debajo del umbral de 0.05, esto valida que la asociación es significativa desde el punto de vista estadístico. Esto sugiere que, para los padres de familia, hay una vinculación notoria y directa entre la percepción del liderazgo directivo y cómo se valora la organización.

## **Análisis y Discusión**

Al analizar el propósito central de este estudio, que era discernir la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres, los datos revelaron una correlación positiva moderada de 0.387 y una significancia de 0.007. Esto indica que existe una asociación relevante entre cómo los padres ven el liderazgo en la institución educativa y su percepción sobre la calidad del servicio ofrecido. Estos resultados resuenan con los de Arrieta (2017), aunque en su caso, la correlación fue más fuerte. En su investigación sobre un contexto educativo militarizado en Venezuela, encontró una correlación de 0.744 con una significancia de 0.002. Las investigaciones previas ya han sugerido que la calidad del servicio puede influir en la satisfacción global de los estudiantes (Zineldin, 2007). Esto implica que un liderazgo sólido podría conducir a una mejor calidad del servicio educativo, que a su vez, afecta la experiencia de los estudiantes y la percepción de sus padres. La variación en los niveles de correlación entre este estudio y el de Arrieta podría deberse a diferencias en los contextos o en las características específicas de las escuelas estudiadas. Sin embargo, lo que se reitera es la idea de que un buen liderazgo se correlaciona con una percepción positiva sobre la calidad del servicio educativo, destacando la importancia de promover liderazgos de excelencia en los ámbitos educativos.

Basándonos en el objetivo específico 1, se descubrió que un 28% de los padres cree que existe un liderazgo directivo de alto nivel en la escuela, un 53% opina que es de nivel regular y el 19% lo ve como deficiente. Estos datos reflejan que, aunque se valora la presencia de un liderazgo en la entidad educativa, hay un considerable espacio para fortalecerlo. Sin embargo, en un contrapunto, un estudio realizado por Podestá (2018) sobre gestión de calidad en liderazgo en Uruguay encontró que una abrumadora mayoría, el 97.15% de los directores escolares, concuerda en que un liderazgo adecuado es crucial para mejorar los servicios educativos. Además, el 80.11% cree que los líderes de escuelas rurales no están adecuadamente capacitados para impulsar una mejora significativa en la educación. Teóricamente, la gestión de calidad está intrínsecamente ligada al liderazgo. Catell, citado por Vila en 2018, define a un líder como alguien capaz de implementar cambios que guíen a un grupo hacia sus objetivos. En línea con esto, tanto Boe & Hognestad (2017) como Male & Palaiologou (2017) argumentan que el liderazgo es un esfuerzo que combina la individualidad y la colaboración, ejercido no sólo por líderes

oficiales sino también por figuras informales, conformando lo que se podría denominar un "liderazgo híbrido".

El segundo objetivo se centró en evaluar la percepción de los padres sobre el servicio educativo. Según los datos, un 29% de los padres considera que el servicio es de alta calidad, el 56% opina que es regular y el 15% lo ve de calidad baja. Aunque algunos padres muestran satisfacción, hay una amplia sensación de que hay espacio para mejorar. Morales (2017), al investigar sobre gestión y calidad educativa en Juajui, encontró que la mayoría de los participantes veía tanto la gestión como el servicio de la escuela de forma regular, lo cual es coherente con los resultados de este estudio. Desde una perspectiva teórica, Barroso (2000) ve la calidad de servicio como la conexión entre lo que espera el usuario y lo que la organización le ofrece. Grönroos (2007) añade que la calidad del servicio surge de la interacción entre el usuario y la organización, y que la percepción de calidad está ligada a cómo los usuarios ven el servicio que reciben. Estas definiciones refuerzan la importancia de centrarse en las expectativas de los padres y en mejorar cómo perciben el servicio educativo.

El examen de la conexión entre liderazgo directivo y la dimensión de instalaciones arrojó una correlación positiva, pero débil, con un coeficiente de 0.241 y un valor significativo de 0.022. A pesar de ser significativa, la correlación es tímida, sugiriendo que la visión de los padres sobre el liderazgo directivo solo influye marginalmente en cómo ven las instalaciones. Esto difiere de lo encontrado por Sáenz (2018), quien halló una relación más marcada ( $r=0.463$ ) en su estudio sobre liderazgo y gestión educativa. Desde una perspectiva teórica, Twaiisi y Al-Kilani (2015) sostienen que ciertas dimensiones del servicio, como la tangibilidad (que englobaría a las instalaciones), impactan en la percepción de los usuarios. En este análisis, se corrobora que el liderazgo, aunque de forma moderada, puede tener un efecto en cómo se ven las instalaciones educativas por parte de los padres.

Al estudiar la conexión entre el liderazgo directivo y la dimensión personal, se encontró una correlación positiva de intensidad moderada con un coeficiente de 0.324, respaldada por un valor significativo de 0.041. Esto sugiere que la visión que los padres tienen sobre el liderazgo directivo influye de manera mediana en cómo perciben la dimensión personal. Estos resultados concuerdan con lo reportado por Cruz y Santos (2021), quienes también identificaron una asociación notable entre la dirección educativa

y la calidad del servicio, presentando un coeficiente de 0.721 y un valor significativo menor a 0.005. Teóricamente, Eshghi, Roy y Ganguli (2008) argumentan que la calidad del servicio se basa en cómo el cliente evalúa globalmente dicho servicio, determinando si cumple o excede sus expectativas. Según Negi (2009), las impresiones de alta calidad en el servicio pueden contribuir a mantener a los usuarios actuales y captar nuevos, debido a recomendaciones favorables. Con estos datos, queda claro que una buena impresión del liderazgo puede influir en cómo los padres ven la dimensión personal del proceso educativo.

El análisis de la relación entre el liderazgo directivo y la dimensión de organización produjo un coeficiente de correlación de 0.571, lo que evidencia una correlación positiva fuerte. Esta relación es estadísticamente significativa, con un valor de significancia de 0.033, lo que respalda la idea de que la percepción del liderazgo directivo tiene una relación positiva y fuerte con la percepción de la organización según los padres de familia. Estos resultados están en línea con los de Riveros y Santos (2021), que encontraron una relación entre estas variables, y con los de Solórzano (2017), que concluyeron que el liderazgo del director tiene un impacto significativo en la gestión administrativa del centro educativo. A nivel teórico, este resultado es coherente con el enfoque de Joo (2017), que sostiene que las universidades en un entorno competitivo deben prestar atención a la prestación de servicios de alta calidad para satisfacer y superar las necesidades de los stakeholders. La creciente importancia de la retroalimentación de los estudiantes sobre la calidad de la experiencia del servicio en las instituciones educativas globales, mencionada por Cardona y Bravo (2012), respalda aún más esta conclusión.

## Conclusiones

Respecto al nivel de liderazgo directivo, se identifica que la percepción general de los padres es de un nivel regular (53%), aunque un 28% percibe un alto nivel de liderazgo. Este resultado refuerza la necesidad de fortalecer las estrategias de liderazgo en la institución, dado que sólo un poco más de una cuarta parte de los padres percibe un liderazgo fuerte.

En cuanto a la calidad del servicio educativo, la mayoría de los padres (56%) tiene una percepción intermedia. Por otro lado, un 29% lo ve de manera positiva y un 15% tiene una visión menos favorable.

Al analizar la relación entre la percepción del liderazgo y la calidad del servicio educativo, se destaca una correlación estadísticamente significativa ( $r = 0.387$ ,  $p < 0.05$ ). Esto apunta a que la forma en que se ve el liderazgo directivo puede tener impacto en cómo se valora la calidad educativa.

En cuanto a la relación entre la percepción del liderazgo directivo y las instalaciones, la correlación es débil, pero aún significativa ( $r = 0.241$ ,  $p < 0.05$ ). Esto indica que, aunque no es el factor predominante, las instalaciones juegan un rol en cómo se percibe el liderazgo directivo.

Se encontró que la correlación entre la percepción del liderazgo directivo y la dimensión personal es moderada y estadísticamente significativa ( $r = 0.324$ ,  $p < 0.05$ ). Esto indica que el trato personalizado y la consideración de las necesidades individuales de los estudiantes también son aspectos relevantes del liderazgo directivo.

Se encontró una fuerte correlación positiva entre la percepción del liderazgo directivo y la dimensión de organización ( $r = 0.571$ ,  $p < 0.05$ ). Este resultado sugiere que el liderazgo efectivo está fuertemente asociado con la percepción de una buena organización.

## **Recomendaciones**

Se sugiere a la dirección de la institución educativa implementar programas de formación, centrados en potenciar las competencias de liderazgo de sus directivos. Con la finalidad de fortalecer áreas como comunicación efectiva, gestión de decisiones y manejo de conflictos. Asimismo, permitirá optimizar la percepción de liderazgo por parte de los padres y se verá reflejado en una mejora en la calidad del servicio educativo.

Se recomienda a los diferentes directivos de las instituciones educativas, directivo de unidad de gestión educativa e institutos pedagógicos públicos y privado en utilizar en sus gestiones, de reuniones, conflictos, capacitaciones, monitoreos, superviciones el liderazgo, con el propósito de conseguir buenos resultados en la calidad del servicio educativo y mejorar los diferentes aspectos académicos que necesita la educación.

## Referencias

- Ärlestig, H., & Törnsten, M. (2014). Observaciones y supervisión en el aula: dimensiones esenciales del liderazgo pedagógico. *International Journal of Educational Management*, 28(7), 856–868.
- Arrieta, A. (2017). *Liderazgo educativo y calidad de servicio en la institución educativa militarizada Simón Bolívar* [Tesis de maestría, Universidad Central de Venezuela].
- Barroso, C. (2000). *Factores Organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ámbito de los servicios*. Sevilla: Proyecto de Investigación.
- Boe, M., & Hognestad, K. (2017). Dirigir y facilitar el liderazgo pedagógico distribuido: Buenas prácticas en educación infantil. *International Journal of Leadership in Education*, 20(2), 133-148.
- Brochado, A. (2009). Comparación de instrumentos alternativos para medir la calidad del servicio en la educación superior. *Quality Assurance in Education*, 174–190.
- Buttle, F. (2012). *SERVQUAL: Review, critique, research agenda*. European Journal of Marketing.  
<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03090569610105762>  
[Crossref], [Google Scholar]
- Cardona, M., & Bravo, J. (2012). Percepciones de la calidad del servicio en las instituciones de educación superior: el caso de una universidad colombiana. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 23–29. doi:doi:10.1016/S0123-5923(12)70004-9
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cruz, C., & Santos, O. (2021). *La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Eshghi, A., Roy, S., & Ganguli, S. (2008). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente: una investigación empírica en los servicios de telecomunicaciones móviles de la India*. Marketing Management.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=1534973X&AN=36403589&h=J1h8D2u4wG2pfFaVzXPxsjT8Q%2F3GZuOCtYi%2F%2F5JSkXmSgEr00hJD8p%2Beavry7OnXOsZc>
- Farro, L. (2014). *Calidad de servicio educativo*. España: Díaz de Santos.

- Gento, S., & González, R. (2012). *Leadership and quality in today's educational institutions of European Countries [Paper presentation]*. XIII workshop of qualitative research and psychology "Building bridges through education".
- Grönroos, C. (2007). *Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, R. (2006). *Los estilos de liderazgo directivo y la calidad educativa*. Investigación temática en revista Rumbo educativo N o 08. Centro Chihuahuense de estudios de postgrado CCHEP.  
[http://www.cchep.edu.mx/docspdf/Rumbo\\_Educativo08.pdf](http://www.cchep.edu.mx/docspdf/Rumbo_Educativo08.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw-Hill.
- Horovitz, J. (2013). *La calidad del servicio*. España: McGraw-Hill.
- Jager, J., & Gbadamosi, G. (2010). *Remedio específico para un problema específico: medición de la calidad del servicio en la educación superior sudafricana*. Higher Education. <http://link.springer.com/article/10.1007/s10734-009-9298-6> [Web of Science ®], [Google Scholar]
- Jiewanto, A., Laurens, C., & Nelloh, L. (2012). *Influencia de la calidad del servicio, la imagen universitaria y la satisfacción de los estudiantes hacia la intención WOM: un estudio de caso de Universitas Pilita Harapan Surabaya*. Social and Behavioural Sciences.
- Johanna, H., & Manjula, W. (2011). Liderazgo pedagógico desde una perspectiva distribuida en el contexto de la educación infantil. *International Journal of Leadership in Education: Theory and Practice*, 14(4), 499-512.
- Joo, B. (2017). Calidad de servicio y creación de valor en instituciones de educación superior. *Asian Journal of Research in Banking and Finance*, 7(3), 9–17.  
 doi:doi:10.5958/2249-7323.2017.00010.4
- Leo, U. (2015). Normas profesionales que orientan el liderazgo pedagógico de los directores de escuela. *International Journal of Educational Management*, 461–476.
- MacNeill, N., & Cavanagh, R. (2007). *Obsolescencia pedagógica: un toque de telón para la dirección escolar*.  
<https://www.aare.edu.au/data/publications/2007/mac07041.pdf>
- Male, T., & Palaiologou, I. (2013). Pedagogical leadership in the 21st century: Evidence from the field. *Educational Management Administration & Leadership*, 43(2),

- 214–231. doi:<https://doi.org/10.1177/1741143213494889>
- Male, T., & Palaiologou, I. (2017). Liderazgo pedagógico en acción: dos estudios de caso en escuelas de inglés. *International Journal of Leadership in Education*, 20(6), 733-748.
- Mendieta, G. (2017). Gestión educativa y servicio que se ofrece en centros educativos. *Tesis de maestría*. Universidad de Barcelona.
- Morales, F. (2017). *Gestión escolar y calidad de servicio en la institución educativa N° 0393, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Näsman, Y. (2018). The theory of caritative leadership applied to education. *International Journal of Leadership in Education*, 518–529.
- Negi, R. (2009). Determining customer satisfaction through perceived service quality: A study of ethiopian mobile users. *International Journal of Mobile Marketing*.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=19391161&AN=43884905&h=ORpzkPwn0MQvqP6qRG8Ri4kLd4e3MVaMZl59zoLLIvBarwY667fXyM7KtJdrhL%2Bc%2FKVSGF2r6ptfxD5X%2FH%2BXnQ%3D%3D&crl=c>
- OCDE. (2016). *PISA 2015 results (Volume II): Policies and practices for successful schools*. <https://doi.org/10.1787/9789264267510-en>
- Palacios, G. (2010). *Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3341219.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*.  
<http://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988> [Web of Science ®], [Google Scholar]
- Phelps, R. (2014). Synergies for better learning: An international perspective on evaluation and assessment. *Assessment in Education: Principles, Policy and Practice*, 21(4), 481–493.
- Podestá, M. (2018). *El liderazgo de gestión de la calidad en el cambio y la mejora de centros educativos* [Tesis de maestría, Universidad Católica del Uruguay].  
<https://www.flacsi.net/wp-content/uploads/2020/01/Tesis-final-3-mayo-word-97.pdf>
- Purinton, T. (2013). Is instructional leadership possible? What leadership in other

- knowledge professions tells us about contemporary constructs of school leadership. *International Journal of Leadership in Education*, 279–300.
- Riveros, J., & Santos, O. (2021). *Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región Callao* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Robinson, V., Hohepa, M., & Lloyd, C. (2009). *School leadership and student outcomes: Identifying what works and why. Best Evidence Syntheses Iteration (BES)*. Ministry of Education. Ministry of Education.
- Sáenz, L. (2018). *Liderazgo pedagógico directivo y la calidad de la Gestión Educativa de la Institución Educativa N°89008, Chimbote* [Tesis de maestría, Universidad San Pedro].
- Schechter, C., & Qadach, M. (2016). Principals- learning mechanisms: Exploring and emerging construct. *Leadership and Policy in Schools*, 15(2), 141-167.
- Sims, M., Forrest, R., Semann, A., & Slattery, C. (2015). Conceptions of early childhood leadership: Driving new professionalism? *International Journal of Leadership in Education*, 18(2), 149-166.
- Solórzano, D. (2017). *Liderazgo del director y la gestión administrativa en la Institución Educativa José Antonio Encimas UGEL 06* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Terry, G., & Franklin, S. (2009). *Principios de Administración (Vigésimo quinta edición)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Törnsén, M. (2009). *Successful principal leadership: Prerequisites, processes and outcomes (Doctoral dissertation)*. Sweden: Umeå University.
- Twaissi, N., & Al-Kilani, M. (2015). The impact of perceived service quality on students' intentions in higher education in a jordanian governmental university. *International Business Research*, 8(5), 81–92. doi:doi:10.5539/ibr.v8n5p81
- Varik, A. (2011). *habilidades relacionales para ejercer un buen liderazgo*.  
www.gestiopolis.com/liderazgo
- Vila, H. (2018). *Liderazgo directivo y Gestión educativa en las Instituciones Educativas Públicas del nivel Primaria de la UGEL N° 04 – Comas* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Zineldin, M. (2007). The quality of higher education and student satisfaction self assessment and review process from philosophy and 5Qs model. *Education, Economics, and Law: Traditions and Innovations*. Vaxjo University, Sweden.

## Anexos y apéndices

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Liderazgo directivo	Catell (1950, citado en Vila, 2018), señala que el líder es la persona que puede generar constantes cambios para alcanzar logros de un grupo.	El liderazgo directivo se refiere al conjunto de competencias que incluyen el control, para supervisar y dirigir el rendimiento del equipo hacia las metas establecidas	<p><b>Control</b> Es una herramienta que tiene como principal propósito en reconocer y verificar todo proceso que se de en la institución educativa</p> <p><b>Habilidad relacional</b> Se refiere al líder, a través de actitudes consistentes, demuestra su habilidad de interactuar con los integrantes del equipo al que dirige</p> <p><b>Comunicación y organización</b> Esta dimensión se encuentra definida como el intercambio de contenidos de carácter informativo dentro de una organización</p>	<p>Normas de desempeño El desempeño y las normas establecidas Intervención del directivo Acciones correctivas Estado de ambientes y enseres</p> <p>Directivo activo Directivo más amigo que jefe Directivo trata por igual al personal Directivo sabe escuchar</p> <p>Clima adecuado en la institución Directivo es comunicativo Recibe información y la remite Comunicación horizontal Capacidad organizativa Distribución del personal por su capacidad</p>	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,14,15 16,17,18,19,20,21,22, 23,24,25,26 27,28,29,30	Escala nominal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de servicio educativo	Barroso (2000), la calidad de servicio es la relación que se da entre el usuario y las expectativas que tiene que cumplir la organización a fin de cumplir con sus necesidades.	La calidad del servicio educativo se refiere a las instalaciones y el mantenimiento de los espacios educativos, evaluando la competencia y compromiso de los educadores administradores	<p><b>Instalaciones</b> Es aquella que se refiere a varios aspectos, limpieza, accesibilidad, mantenimiento, seguridad y confort.</p> <p><b>Personal</b> Se sustenta en aspectos como simpatía, profesionalidad, motivación y comunicación en la calidad del servicio.</p> <p><b>Organización</b> Se refiere a los horarios de atención, agilidad en los procedimientos y sus comodidades.</p>	<p>Limpieza Accesibilidad Conservación Seguridad Confort</p> <p>Simpatía Profesionalidad Motivación Comunicación</p> <p>Horario de atención Rapidez Comodidad</p>	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12	Escala nominal



### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario de liderazgo directivo

Estimado padre de familia, a continuación, le presentamos una serie de enunciados, léalos detenidamente y responda de manera sincera y veraz, marcando con una X en el casillero que crea conveniente, según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

<b>Liderazgo directivo</b>					
<b>Dimensiones</b>	1	2	3	4	5
<b>Control</b>					
1. El director motiva y estimula al personal por sus logros y desempeño					
2. En la institución educativa las normas se aplican a todo el personal por igual					
3. El director orienta, supervisa y asesora la labor del personal de la institución					
4. El director es más un fiscalizador que un líder					
5. El director ha implementado acciones disciplinarias en la institución con la finalidad de mejorar comportamientos					
6. El director resuelve los problemas institucionales tomando en cuenta la opinión del personal de la institución					
7. El director busca varias alternativas y muestra buena disposición de solución frente a un problema de la institución					
8. El director atiende de manera adecuada y oportuna los casos de salud del personal, estado de los ambientes y enseres de la institución					
9. El director soluciona oportunamente los conflictos que se presentan dentro de la institución					
<b>Habilidad relacional</b>					
10. El director participa y hace participe a todo el personal a los eventos institucionales					
11. El director propicio el buen trato en su institución					
12. El director tiene establecido normas de convivencia para el trabajo en equipo en la institución					
13. El director se muestra seguro de sus acciones					
14. En la institución se observa un clima adecuado para el desempeño laboral					
15. El director ha general buenas relaciones interpersonales con todo el personal					
16. El director integra a todos los docentes y evita preferencias					
17. El director fomenta valores éticos y el trato adecuado a la comunidad educativa					
18. El director se muestra abierto a las críticas sobre su desempeño por parte de la comunidad educativa					

<b>Comunidad y organización</b>				
19. La comunicación del director es oportuna y abierta con todos los miembros de la comunidad educativa				
20. Los procesos de forma de decisión en los procesos administrativos, pedagógicos e institucionales se resuelven toman como base fuentes estadísticas, normativa vigente y criterios sólidos				
21. El tipo de comunicación del director es horizontal				
22. El manejo de los espacios laborales dentro de la institución es el adecuado				
23. El director es más un planificador que un líder				
24. El director muestra capacidad de convocatoria				
25. El director se muestra como una persona servicial, comunicativa y asertiva				
26. El director sabe escuchar sugerencias, recomendaciones y de la oportunidad a los otros de toma la iniciativa				
27. El director respeta los acuerdos de reunión				
28. El director se preocupa por cultivar la amistad entre todos y mantener la armonía dentro de la institución				
29. El director tiene una comunicación contable alentando al logro de las metas				
30. El director realiza consultas antes de tomas una decisión con su equipo ante casos sensibles o dedicados de manera personal				

### Ficha técnica

<b>Nombre original del instrumento</b>	Cuestionario de liderazgo directivo
<b>Autor y año:</b>	Br. Helen Karoll Vila Sánchez Universidad César Vallejo
<b>Objetivo:</b>	Medir el nivel del liderazgo directivo
<b>Usuarios:</b>	Padres de familia
<b>Forma de administración o modo de aplicación:</b>	Individual Tiempo: 10 minutos
<b>Estructura</b>	Está compuesto por 30 ítems. Baremos:  Alto: 112 - 150 Regular: 71 - 111 Bajo: 30 - 70

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.889	10

Fuente. Base de datos de instrumento aplicado

#### Anexo 4. Cuestionario para medir la calidad de servicio educativo

Estimado padre de familia, a continuación, le presentamos una serie de enunciados, léalos detenidamente y responda de manera sincera y veraz, marcando con una X en el casillero que crea conveniente, según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno

<b>Calidad de servicio educativo</b>					
<b>Dimensiones</b>	1	2	3	4	5
<b>Instalaciones</b>					
1. La limpieza de las aulas, veredas y demás espacio de la Institución educativa es					
2. La facilidad de llegar y localizar la dirección y la sala de profesores es					
3. El cuidado y mantenimiento de las aulas, el mobiliario y de los servicios higiénicos es					
4. La seguridad en los ambientes y demás espacios de la institución educativa es					
5. La comodidad en las aulas es					
<b>Personal</b>					
6. La amabilidad y el trato del director, docentes y demás trabajadores es					
7. La preparación profesional de los docentes y del director es					
8. La predisposición para realizar su trabajo del director, docentes y demás trabajadores es					
9. La atención por parte del director, docentes y demás trabajadores es					
<b>Organización</b>					
10. El horario para hacer los trámites necesarios para recibir el servicio es					
11. La rapidez de realización de los trámites para recibir el servicio es					
12. La facilidad para la realización de los trámites es					

### Ficha técnica

<b>Nombre original del instrumento</b>	Cuestionario de calidad de servicio educativo
<b>Autor y año:</b>	Br. Flora Liliana Morales Alegría Universidad César Vallejo
<b>Objetivo:</b>	Medir el nivel de la calidad de servicio educativo
<b>Usuarios:</b>	Padres de familia
<b>Forma de administración o modo de aplicación:</b>	Individual Tiempo: 10 minutos
<b>Estructura</b>	Está compuesto por 12 ítems. Baremos: <b>Variable</b> Alto: 44 - 60 Regular: 28 - 43 Bajo: 12 – 27 <b>Dimensiones</b> <b>Instalaciones</b> Alto: 18 – 25 Regular: 12 - 18 Bajo: 5 – 11 <b>Personal</b> Alto: 16 – 20 Regular: 10 - 15 Bajo: 4 – 9 <b>Organización</b> Alto: 11 – 15 Regular: 7 - 10 Bajo: 3 – 6

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.812	10

Fuente. Base de datos de instrumento aplicado

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

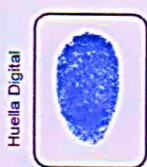
1. Información del Autor			
Pizán Gonzales Yessica Rosmery		43369234	Yesilovev87@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input checked="" type="checkbox"/>	Maestría	<input type="checkbox"/>	Doctorado
<input type="checkbox"/>	Doctorado		
4. Título del Documento de Investigación			
Liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de padres de familia de la institución educativa 88413 Nuevo Chimbote, 2022			
5. Programa Académico			
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA.			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>2</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/openAccess">info.eu-repo/semantics/openAccess</a> )	<input type="checkbox"/>	
		Acceso restringido <sup>4</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/restrictedAccess">info.eu-repo/semantics/restrictedAccess</a> ) (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>



  
Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	29	05	2024

#### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CI. Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales. Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30013. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2015-CONCYTEC-DGCC (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otras. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 1.2.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precionando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

## Liderazgo y calidad de servicio educativo según percepción de padres de familia de la institución educativa 88413 Nuevo Chimbote, 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

6%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

3%

3

[repositorio.une.edu.pe](https://repositorio.une.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

[core.ac.uk](https://core.ac.uk)

Fuente de Internet

1%

6

[repositorio.unu.edu.pe](https://repositorio.unu.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

7

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

<1%

8

[repositorio.uct.edu.pe](https://repositorio.uct.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

9	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
12	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
13	John Querubin Franco-Aguirre, María Victoria Díaz-Garavito. "Afectación del primer molar permanente y efecto de una estrategia educativa en una institución educativa de la ciudad de Medellín: 2016-2019", Revista Facultad de Odontología, 2021 Publicación	<1 %
14	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %

18	<b>prezi.com</b> Fuente de Internet	<1 %
19	<b>"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023</b> Publicación	<1 %
20	<b>pingpdf.com</b> Fuente de Internet	<1 %
21	<b>www.acede.org</b> Fuente de Internet	<1 %
22	<b>"Generación y fortalecimiento de competencias de gestión directiva : programa de acompañamiento para directores de una red educativa católica de colegios en Chile", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2020</b> Publicación	<1 %
23	<b>search.scielo.org</b> Fuente de Internet	<1 %
24	<b>www.archdaily.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
25	<b>www.consortio.org</b> Fuente de Internet	<1 %
26	<b>ar.academiccourses.com</b> Fuente de Internet	<1 %
27	<b>buleria.unileon.es</b> Fuente de Internet	<1 %

28	<a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="https://hera.ugr.es">hera.ugr.es</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="https://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="https://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="https://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="https://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="https://tesis.unap.edu.pe">tesis.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="https://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="https://www.letkidslead.org">www.letkidslead.org</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="https://www.modlingua.com">www.modlingua.com</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo