



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo
por los padres de familia de la Institución Educativa Pública
N°80027, El Porvenir 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR:

Peche Sanes, José Luis (ORCID: 0000-0002-4375-7885)

ASESORA:

Mg. Carranza Yuncor, Nelly Roxana (ORCID: 0000-0002-3268-4414)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis hijas Mery y Alexandra que son la luz que ilumina mi existencia y me impulsan a seguir adelante alcanzando mis metas.

A mis queridos padres que desde el cielo se enorgullecen de ver los frutos de su esfuerzo en mi realización

A mis hermanos que me apoyan decididamente en mi crecimiento académico y siempre me guían con sus consejos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinita misericordia por protegerme de peligros y motivarme a continuar por el sendero del bien.

A mis profesores de maestría que con sus enseñanzas me hicieron cada día esforzarme más por culminar exitosamente mis estudios.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	05
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	14
3.2 Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de Padres de familia y apoderados de la Población de la I.E. N°80027 José A. Quiñones Gonzáles de El Porvenir.....	15
Tabla 2	Distribución de Padres de familia y apoderados de la Muestra de la I.E. N°80027 José A. Quiñones Gonzáles de El Porvenir.....	16
Tabla 3	Evaluación del liderazgo directivo por los PP. FF.....	21
Tabla 4	Evaluación del establecimiento de metas por los PP. FF.....	22
Tabla 5	Evaluación de las dimensiones de la satisfacción de la calidad del Servicio por los PP.FF. de la I.E.....	23
Tabla 6	Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la variable Liderazgo Directivo y sus dimensiones, de PP.FF. de la I.E. N°80027 “José Quiñones Gonzáles” El Porvenir.....	24
Tabla 7	Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la variable Satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir.....	25
Tabla 8	Relación de la variable liderazgo directivo con las dimensiones de la variable satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la I.E. N°80027, El Porvenir.....	26
Tabla 9	Relación de la variable liderazgo directivo con la variable satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evaluación del liderazgo directivo por los PP.FF.....	21
Figura 2 Evaluación del establecimiento de metas por los PP.FF.....	22

RESUMEN

En la presente investigación Liderazgo directivo y Satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir el objetivo fue determinar la relación que existe entre el Liderazgo directivo y Satisfacción del servicio educativo por los padres de familia, es una investigación aplicada, no experimental con diseño descriptivo correlacional, la muestra de 106 padres de familia, los instrumentos usados fueron validados y su confiabilidad según el Alfa de Cronbach es alta. Del análisis estadístico y el coeficiente de correlación de Spearman se establece que un 84,9 % de encuestados considera que el liderazgo del director es medianamente favorable, la correlación respecto a Liderazgo directivo y las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, es una relación muy fuerte. Por tanto se concluye que relación entre las variables Liderazgo Directivo y Satisfacción del servicio educativo es significativa en donde el coeficiente de correlación ,923 y el nivel de significancia es de 0.055 el cual es igual a ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Liderazgo directivo, Satisfacción del servicio educativo., padres de familia.

ABSTRACT

In the present research Leadership and satisfaction of parents with the educational service in the Public Educational Institution No. 80027 "José Quiñones Gonzáles" of El Porvenir, Trujillo - 2020 "the objective was to determine the relationship that exists between Leadership and satisfaction of parents with the educational service., is an applied, non-experimental investigation with a descriptive correlational design, the sample of 106 parents, the instruments used were validated and their reliability according to Cronbach's Alpha is high. From the statistical analysis and the Spearman correlation coefficient, it is established that 84.9% of respondents consider that the director's leadership is moderately favorable, the correlation with respect to managerial leadership and the dimensions of tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy, it's a very strong relationship. Therefore, it is concluded that the relationship between the variables Leadership and Parental Satisfaction with the educational service is significant where the correlation coefficient, 923 and the level of significance is 0.055, which is equal to ($p < 0.05$) the null hypothesis is rejected.

Keywords: Management leadership, satisfaction with educational service. Parents.

I. INTRODUCCIÓN

Es característico de la sociedad actual la búsqueda constante del mejoramiento de la calidad en los diferentes aspectos del desarrollo social, económico y educativo entre otros. Smith, (2016) afirma que el desarrollo de los sistemas educativos prioriza la formación de los ciudadanos que la sociedad actual necesita para garantizar la continuidad del medio social. La educación como formadora de las nuevas generaciones, tiene propósitos y metas que constituyen la misión y se organizan en torno a la visión de sociedad que quiere lograr, donde la gestión es un proceso para administrar en forma activa y participativa una organización orientada al logro de una misión y visión.

Robinson, Lloyd, y Rowe, (2015) plantean que tradicionalmente se piensa que la gestión de una institución educativa es un asunto que solo debe importar a sus directivos quienes administran mecánicamente el cumplimiento de un conjunto de actividades de control, asistencias, tiempos, avance curricular, etc., que, luego de llevarlas a cabo son usadas para evaluar cuantitativamente a los docentes, donde la labor de los directivos no tiene cabida, pero las teorías educativas actuales permiten que los padres de familia intervengan manifestando su satisfacción con el servicio que reciben sus hijos en la institución educativa.

Montenegro (2015) afirma que en el ámbito internacional actual, la gestión educativa se orienta hacia el logro de competencias, donde la actividad tanto de docentes como de los directivos deben coordinar con los padres de familia, tal como ocurre en países como Singapur, donde el desempeño docente se evalúa a partir del Rendimiento de los estudiantes.

El MINEDU (2014) formuló los lineamientos para el buen desempeño de los directivos, así mismo estableció que la educación en la actualidad requiere que el directivo ejerza su rol desde una perspectiva de un liderazgo pedagógico capaz de comprometer tanto a profesores, personal administrativo y también al padre de familia.

Tito (2018) afirma que a pesar de estos cambios que ya se están dando en el Perú aún existen directores que piensan que gestionar es solo administrar, no establecen metas precisas para que aplicando su liderazgo pedagógico pueda establecer consensos y monitorear las actividades que se realizan para acercarse a las metas, a ello añadiremos el autoritarismo con el cual muchos directores se relacionan con los docentes y la comunidad, originando respuestas negativas. Por ello se hace necesario que el director tome conciencia sobre lo que significa gestionar desde un liderazgo pedagógico lleno de armonía y equidad para todos.

Según el MINEDU (2016), los directivos que guían, dirigen y gestionan el uso estratégico de los recursos humanos y materiales logran las metas propuestas, porque seleccionan los docentes idóneos y usan los recursos de la institución orientándolos al logro de las metas propuestas, manteniendo una comunicación efectiva con los diferentes intervinientes en el proceso educativo.

En la Región La Libertad se observa la inacción de algunos directivos que renuncian a participar en acciones de planificación, coordinación y evaluación de la práctica docente, así como de supervisar la labor del docente como agente de aprendizaje en el aula, esto hace que muchas veces no se realicen actividades significativas, y no se organicen adecuadamente los espacios e incluso no hacen participe al padre de familia. El director que es líder pedagógico reconoce que su objetivo primordial es proporcionar educación de calidad y para ello debe proporcionar ayuda y orientación a los docentes, como afirma Gutiérrez (2017) el buen desempeño docente es proporcional a la forma en que el director gestiona su institución. Si ejerce un buen liderazgo pedagógico, mejorará el logro de aprendizaje y la buena práctica docente. Esta es la razón por la que el director debe ser el promotor de un esfuerzo organizado para suscitar el cambio, el mejoramiento de la calidad y el nexo principal de la institución con los padres de familia, y el que verifica su satisfacción.

En El Porvenir -Trujillo La institución educativa no es ajena a esta problemática se ha identificado que la función como líder pedagógico del director presenta algunas dificultades, entre las cuales podemos observar

No cumplimiento de metas de aprendizajes, las cuales no son conocidas por el personal docente, y no se promueve el uso estratégico de los recursos, con orientación hacia conseguir las metas de aprendizaje planteadas.

Constituye un problema cuando el director prioriza actividades de control administrativo como lo más importante su función, dejando de lado su tarea como líder pedagógico y no participa en la planificación, coordinación y evaluación curricular ni realiza los aportes que pudieran enriquecer la tarea docente. La consecuencia de esta actitud es que al no ejercer el liderazgo pedagógico no puede garantizar la calidad del servicio educativo, que las actividades se desarrollen en un ambiente ordenado, así mismo que sea capaz de apoyar y posibilitar el desarrollo de las competencias.

Las consecuencias de no aplicar el liderazgo directivo se observan en los padres de familia, quienes no están satisfechos con el servicio recibido por lo cual se manifiesta en la escasa valoración del trabajo de los docentes, de quienes afirman que muestran un escaso dominio de los contenidos que enseña, no aplican estrategias didácticas adaptadas al contexto, así mismo sus comportamientos y costumbres no muestran la práctica de valores adecuada a la realidad. Los padres de familia muestran también inconformidad con la infraestructura inadecuada, tanto por su antigüedad como por su estado de conservación. En el aspecto administrativo, la información que reciben sobre sus consultas no es adecuada y se evidencia falta de comunicación entre los agentes educativos.

De este análisis surge el problema: ¿Qué relación existe entre Liderazgo directivo y Satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027 2020?

Justificación: Teóricamente, se buscó identificar la relación entre liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo por los padres de familia

revisando los fundamentos teóricos para construir un nuevo cuerpo de conocimiento referido al tema que constituye una fuente de conocimiento en materia educativa.

En el aspecto *práctico* realizaremos un análisis de la situación actual del liderazgo directivo en la institución materia de estudio y el nivel de satisfacción con el servicio educativo por los padres de familia lo cual permitirá tomar decisiones para mejorar, diseñando estrategias que busquen elevar esos niveles y por ende mejorar la calidad del servicio que se brinda. Por *conveniencia* este estudio se ha realizado para permitir diseñar e implementar planes de mejora continua partiendo por el fortalecimiento del liderazgo directivo expresado en mejoras en la calidad del servicio de modo que los padres lo perciban como óptima. La *Relevancia Social* está orientada a solucionar una problemática social que es la satisfacción con el servicio educativo por los padres, quienes al momento de matricular a sus hijos en una entidad pública tienen dudas y desconfianza, por ello al determinar la relación se pueden tomar las medidas correctivas para lograr la permanencia del estudiante en el colegio y el incremento de la matrícula y la opinión favorable del padre de familia con el servicio que se brinda.

Tenemos como objetivo general: Determinar la relación entre Liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir 2020.

Planteamos como objetivos específicos:

Identificar el nivel de liderazgo directivo en la Institución Educativa Pública N°80027, El Porvenir.

Identificar el nivel de satisfacción del servicio educativo por los padres de familia en la Institución Educativa.

Identificar la relación entre liderazgo directivo y las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir.

Las hipótesis generales H1: Existe relación significativa positiva entre el Liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir y como Hipótesis nula: No Existe relación significativa positiva entre el Liderazgo

directivo y la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir.

II. MARCO TEÓRICO

En la revisión realizada se ha encontrado importantes aportes sobre las variables de estudio, en el ámbito Internacional, González y Rodríguez (2017) “El Liderazgo directivo como factor del éxito escolar en la Institución Educativa San Luis, Bogotá 2016”. Los resultados revelan que los cambios en los estilos y las prácticas de liderazgo pedagógico fueron incentivo para incrementar el éxito escolar, concluye que el Liderazgo Pedagógico constituye un aporte al mejoramiento del aprendizaje.

Smith, (2016) “Liderazgo Directivo y Gestión Educativa en el Colegio San Vicente de Temuco. México 2016” El resultado de la investigación muestra que Liderazgo directivo promueve un clima escolar positivo y la mejora en los aprendizajes. Por lo que se concluyó que el mejoramiento del colegio tiene como elemento decisivo a un buen líder directivo.

A nivel nacional, tenemos a Zurita (2016) en la tesis: “Liderazgo Directivo y cómo influye en la calidad educativa en la I.E. “Miguel Grau”, El Tambo, Nazca, 2015. Sostiene que cuando el Director ejerce su función de líder pedagógico, la calidad de la educación mejora, se concluye que ejercer la función de líder por parte de la máxima autoridad determina un desempeño docente de calidad.

Román (2017) en su estudio referido a como se relacionan el liderazgo directivo con la satisfacción del padre de familia respecto a desempeño docente en dos colegios Público y Privado, Nivel Primario en Chimbote, 2016. Los resultados de la investigación indicaron que los niveles de satisfacción son semejantes en ambas instituciones, por lo que se concluyó que existe relación, independiente del régimen administrativo del ente educativo.

Saavedra, R (2016) en su tesis “sobre liderazgo del director y motivación en los docentes de la I.E. Aplicación de Juanjuí, 2016” buscó determinar la relación entre la motivación docente y el Liderazgo del director, el diseño usado fue correlacional con una muestra de 40 profesores, se aplicaron dos

cuestionarios. Se concluye que hay relación directa y significativa entre las variables: buen liderazgo del director, influye motivando a sus docentes.

En cuanto a los antecedentes de investigaciones regionales y locales

Rivas (2016) en su tesis “Liderazgo directivo y desempeño docente en la institución educativa de educación primaria N° 80386. Chepén- 2017” cuyos resultados fueron que existía una correlación significativa, alta y directa. Se concluye que liderazgo pedagógico y desempeño docente están relacionados significativamente.

Gutiérrez (2017) su tesis “Relación entre el Liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Emblemática José Andrés Rázuri, San Pedro de Lloc. 2017” cuyos resultados fueron que entre liderazgo directivo y calidad del servicio educativo existía correlación significativa.

Aguilar, (2019) su tesis referida al Liderazgo directivo y clima organizacional en la institución “Nuestra señora del Carmen”, Cachipampa La Libertad-2019 buscó determinar la relación entre variables. Este estudio de tipo no experimental, correlacional. Muestra de 35 profesores. Se concluye que existe correlación positiva significativa entre las variables rechazándose la hipótesis nula.

En torno a las teorías sobre Liderazgo directivo, Gonzales, (2017) Afirma que el término liderazgo desde la gestión de las organizaciones significa gobierno, empresas, industrias, instituciones educativas, etc. Por su importancia en la institución educativa, lo definiremos desde el campo educativo pues permite centrar la labor educativa en mejorar cualitativamente el sistema educativo; comprometiendo y motivando a toda la comunidad educativa para asumir responsabilidades en forma conjunta y lograr aprendizajes sostenibles para lo cual el director aporta su conocimiento sobre currículo.

Ley General de Educación N° 28044 en su artículo 55 el MINEDU (2003) estableció que los directores como autoridad máxima, representa en forma

legal a la institución educativa y cumple sus funciones en distintos ámbitos de acuerdo a sus funciones descritas en el art. 68; sin embargo, se hace necesario que el director ejerza su rol con liderazgo pedagógico y que tome decisiones con autonomía. El papel del director cada vez más se vuelve preponderante y trascendente la administración, y se requiere directivos que se empoderen de la capacidad para conducir una institución educativa.

El ejercicio del liderazgo pedagógico genera un impacto positivo cuando acompaña y evalúa el desempeño de los docentes, del personal administrativo y está dispuesto a evaluar su propio desempeño; reconocer las debilidades para generar mejoras; así mismo, gestiona la ejecución del currículo participando con los docentes del trabajo en equipo, motiva con frecuencia a la comunidad educativa a enfocar su trabajo hacia la consecución de los propósitos y metas

Bravo, (2017) Es la capacidad para conducir y convencer a los demás para lograr metas institucionales. Así mismo hace referencia que el líder es exitoso cuando mediante sus orientaciones y prácticas influyen de manera positiva en lo que aprenden los estudiantes. Dentro de la misma línea, Calero Mavilo (2016). Afirma que el liderar a nivel escolar consiste en influir para conseguir metas y fines, articulados de modo compartido en una visión de los trabajadores respecto a las acciones escolares.

De acuerdo a lo planteado en las diferentes teorías, se deduce que cuanto mayor es la influencia del directivo motivando e identificando habilidades de los docentes, se desempeñarán mejor, del mismo modo, cuando los docentes realizan su trabajo en condiciones adecuadas, ambientes organizados y con oportunidades para el desarrollo profesional, su desempeño redunda en el éxito académico de los estudiantes.

Bolívar (2015) sostiene que el liderazgo en pedagogía posibilita que el aprendizaje de los alumnos mejore convirtiendo los centros escolares en comunidades de aprendizaje no sólo para los estudiantes, sino también para los profesores que requieren de oportunidades para innovar, intercambiar experiencias y aprender juntos. La práctica del liderazgo pedagógico asegura

una buena gestión administrativa, siempre y cuando el líder escolar realice las tareas administrativas orientadas hacia la mejora constante de los logros de los estudiantes.

Los elementos del liderazgo se identifican a partir de la capacidad del líder pedagógico es importante en cualquier institución educativa y asegura un desarrollo en constante transformación cualitativa. García, (2015) afirma que el ejercicio del liderazgo pedagógico se estructura en cuatro aspectos: objetivo, estilo, los colaboradores y el poder. Los orientadores de las actividades relacionadas con la educación y la administración son los objetivos. El estilo, está referido al comportamiento y actuar que manifiestan los líderes para mejorar el servicio. Sus seguidores integran el grupo y Poder es la capacidad de ser escuchado y de persuadir a los integrantes de la organización.

Las dimensiones del liderazgo pedagógico, son identificadas por González y Rodríguez (2017), quienes realizaron una investigación sobre el liderazgo pedagógico, estableciendo cinco dimensiones:

Establecimiento de metas: El liderazgo pedagógico, para ser eficaz, debe poner énfasis en el establecimiento de metas de aprendizajes medibles y alcanzables, priorizándolas de entre todas las necesidades que hay en una institución educativa; comunicando a todo el personal y llegando a un consenso de modo que, sea incorporado en todo el quehacer y acción de la institución educativa. Así mismo, el líder pedagógico monitorea el progreso de las metas y comunica oportunamente los logros alcanzados.

Uso estratégico de recursos: Es tarea del líder pedagógico, asegurar que los recursos, tanto humanos como materiales estén alineados con propósitos pedagógicos; es decir que, los directivos con altas metas académicas seleccionan docentes idóneos y ejercen control sobre los mismos en el cumplimiento de actividades tales como planificar, coordinar, y evaluar.

La planificación; coordina y analiza el currículo con los docentes para organizar secuencialmente lo que van a aprender los estudiantes, supervisa lo que enseñan mediante la visita al aula y realiza aportes con respecto a lo observado, para mejorar la práctica de los docentes; de igual manera, lleva

acabo el seguimiento del progreso de los estudiantes para tomar acciones que mejoren resultados.

Fomentar la participación docente en el aprendizaje: el líder forma parte del aprendizaje, no solo como un observador, sino también como promotor y participante, convirtiéndose en aprendiz. Este tipo de aprendizaje puede fomentarse en espacios formales (reuniones colegiadas) e informales (reflexiones sobre problemas propios de la enseñanza). Los líderes que ponen en práctica esta dimensión ganan el respeto por parte de los docentes y son vistos como fuente de consulta, una guía en el campo pedagógico, generando una gran influencia sobre su manera de enseñar.

Garantizar un ambiente ordenado y de apoyo: Se atribuye relevancia a la formación de un ambiente para docentes y alumnos que posibilite la enseñanza y el aprendizaje, creando un entorno seguro y ordenado donde se siguen las normas establecidas y los docentes se sientan respaldados y protegidos frente a las presiones externas, tanto de la administración educativa, como de los padres de familia. Implica también que un líder posee capacidad para identificar los conflictos y resolverlos con rapidez y eficacia.

En cuanto a la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia hay muchas propuestas para establecer el significado de satisfacción, el cual puede ser tratado como un fenómeno psicológico, aislado de sus relaciones con otros fenómenos y fuera de la realidad donde se produce, o tratar la satisfacción como el deleite de colmar lo que se desea o satisfacer una necesidad como consecuencia del bienestar que produce. Atalaya, (2016) manifiesta que la satisfacción resulta de un estado emocional que responde a la evaluación del bien o servicio en relación con las expectativas.

Alvarado & Gallego, (2016), define la satisfacción originada por la cobertura de las expectativas del cliente en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelidad. Según Casidy (2014), en el ámbito educativo la satisfacción es una actitud que deriva de evaluar las experiencias educativas y su relación con la tendencia actual respecto a la educación y su paradigma vigente.

Para Gento & Vivas (2003), La satisfacción de los padres de familia es el resultado de un proceso valorativo es decir cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación. Por lo tanto para definir la satisfacción de los padres de familia, tenemos que replantear el término de satisfacción al cliente a satisfacción de los padres de familia ante la educación de sus hijos. Satisfacción del cliente, es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. Koler, (2001), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Para Cortada & Woods (1995), plantea que la “Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente, y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado”.

Entendiendo el modelo de Satisfacción del cliente al campo de la educación es necesario analizar los procesos de gestión educativa y de cuál es su política de prestación de servicios educativos a la comunidad.

En este nuevo campo de relacionar al campo educativo con el campo comercial se utilizara términos como gestor a todo trabajador de la institución educativa como son directivos y profesores personales de servicio, como unos agentes que prestan el servicio y las personas que reciben el servicio serían los estudiantes y padres de familia.

Según, Parasuraman, Zeithmal & Berry (1990), la calidad en el servicio se define como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones.

La educación como servicio de calidad, implica según Anderson, (2015). Afirma que los diferentes sistema educativos en el mundo, tratan de desarrollar una mejor calidad educativa, que permita la formación de las personas tomando en cuenta las perspectivas de cambio presentes y futuras en la sociedad. En nuestro sistema educativo los cambios han determinado cómo se organiza el sistema educativo, algunos favorecen mejoras en calidad educativa como ampliar la cobertura educativa, los movimientos de

reforma educativa que han servido para modernizar la educación como sistema y otros que han propiciado su atraso como el escaso presupuesto destinado al sector educativo.

En el Perú, la Constitución Política, considera como derecho fundamental de la persona la educación y en consecuencia con este postulado la Ley General de Educación lo recoge y promueve un proceso de educación continua, así mismo su alcance es la formación integral del hombre y el pleno desarrollo de sus potencialidades, para crear su cultura, desarrollar familia y comunidad en todos los ámbitos regionales, nacionales y mundiales.

En nuestro país la educación es el elemento clave para cerrar las brechas de desigualdad y se brinda como un servicio de acceso universal aunque teóricamente en igualdad de condiciones y de calidad. Existen IIEE de gestión privada que brindan este servicio, pero son consideradas como entidades que colaboran con el Estado quien oficialmente se encarga de su provisión gratuita, la cobertura, la calidad y de su financiamiento. El Estado peruano bajo su rol de supervisor y bajo la consideración que la educación es un servicio, debe asegurar que en el Sistema de Educación Básica Regular existan los elementos que permitan el acceso universal, valorando la diversidad cultural como una ventaja que facilita la inclusión, tendiente a compensar las brechas de desigualdad.

Desde la economía se han incorporado diversos modelos que miden la calidad del servicio, pero se considera al Modelo SERVQUAL que se adecúa más a educación. Según Rojas y Gaspar (2016), según este modelo, un servicio de calidad lo percibe el usuario cuando realiza la comparación de sus expectativas con las características del servicio recibido. Esto indica que para evaluar si el servicio es de calidad se necesita tomar en cuenta la opinión del cliente y la calidad del servicio se determina por la amplitud de brechas educativas y sociales.

Según el modelo SERVQUAL, la calidad puede ser medida en cualquier organización, y su importancia radica en analizar la satisfacción de los clientes y como ellos reciben el servicio. Ese modelo estima 5 dimensiones:

Elementos tangibles: lo constituyen aquellos que por su apariencia física pueden ser valorados objetivamente, como Infraestructura educativa, el equipamiento, trabajadores y comunicación de información. Sobre aspectos tangibles indican Zeithaml & Parasuraman (2004) “Calidad en los elementos tangibles del servicio simboliza la impaciencia y el cuidado de las bases físicas, equipos e instrumentos, asimismo la limpieza de los ambientes donde se imparte la educación. De acuerdo a lo indicado por los autores aspectos tangibles, consiste en la apreciación de los padres, sobre infraestructura, equipos, mobiliario, mantenimiento y limpieza del local donde se imparte el servicio que absorben sus pequeños.

Confiabilidad: Es conocer qué servicio se otorga, como es el trato del personal y como transmiten seguridad al usuario. Sobre fiabilidad Zeithaml & Parasuraman (2004), afirman que una organización que consigue un gran nivel de habilidad es la que mantiene constante su confiabilidad con los servicios que presta; da el servicio adecuado desde el comienzo; cumple lo prometido, entregando en las fechas previstas el servicio. Admite sus equivocaciones y se esmera por dejar satisfecho al cliente esto lo refuerza Ballón (2011), indica: “la fiabilidad la ratifican los usuarios del servicio que da la organización escolar”.

De acuerdo a lo manifestado por los autores fiabilidad es la capacidad demostrada por los responsables de la organización educativa, en este caso ofreciendo un servicio educativo exitoso de calidad de manera confiable, segura y pertinente a sus menores hijos quienes reciben el servicio.

La fiabilidad o confiabilidad de un sistema es la posibilidad que desarrolle una cierta función en condiciones y periodo determinado y la calidad y modo según cómo se las dispongan, tienen un efecto importante en la fiabilidad del sistema.

Capacidad de respuesta: Esta dado por la ayuda y servicio rápido al cliente. Ser capaz de solucionar los problemas de manera rápida sin necesidad de intervención de otros trabajadores. Sobre la dimensión capacidad de respuesta, indican Zeithaml & Parasuraman (2004), “es dar un servicio ágil; responder oportunamente las solicitudes a través del teléfono; acondicionarse a las exigencias y demandas de los clientes; transferir urgentemente la información; y dotar de recursos humanos con disposición y calidez a los

clientes”. También sobre capacidad de respuesta indica Ballón (2011) “su finalidad es observar y evaluar la flexibilidad de la empresa para atender las exigencias del cliente con oportunidad y buena disposición”.

Según los autores la prontitud de la respuesta, se refiere a la actitud de los responsables de la organización prestadora de servicios en este caso las Unidades Educativas que atienden las necesidades y solucionan los diferentes problemas del estudiantado y representantes de forma rápida, asimismo cumplen oportunamente los compromisos contraídos.

Seguridad: Es la confianza en el servicio, ser hábil para servir de forma precisa y sin retrasos ni disculpas. Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. Sobre la dimensión garantía, manifiestan Zeithaml & Parasuraman (2004), Seguridad garantizada, quiere decir que física y económicamente, los usuarios sean solventes, en relación con las transacciones que hacen los usuarios entre sí. Garantizar la seguridad de todos los departamentos a los que se les permite ingresar a los clientes en las instalaciones.

Empatía: Tiene relación con la atención personalizada y con detalles. Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

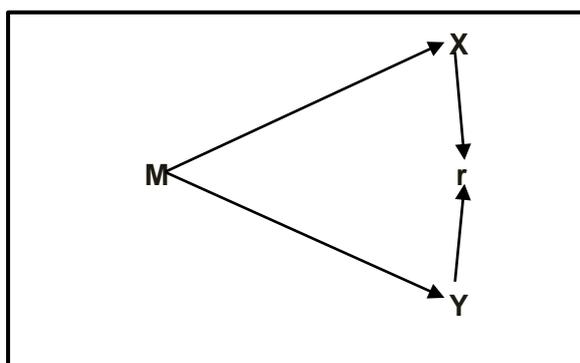
Tipo de Investigación

El tipo de investigación aplicado en el presente estudio es cuantitativo. Al respecto Hernández, Fernández, & Baptista, (2015) señala que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación comprobando hipótesis previas confiando en la medición numérica, y en el uso de la estadística para intentar estableciendo patrones en una población con exactitud.

Diseño de Investigación:

El diseño es correlacional pues busca relacionar las dos variables.

El esquema de investigación es el siguiente



Dónde:

X= Liderazgo directivo

Y= Satisfacción del servicio educativo por los padres de familia

M=Padres de familia de la muestra

r =Índice correlación

3.2 Variables y Operacionalización

Identificación de variables:

Variable 1: Liderazgo directivo. Bravo, (2017). Es la capacidad para conducir y convencer a los demás para lograr las metas institucionales.

Variable 2: Satisfacción del servicio educativo por los padres de familia. La satisfacción originada por la cobertura de las expectativas del cliente en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelidad. Alvarado y Gallego (2016),

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población

Son 361 padres de familia y apoderados de la, I.E. N°80027 José A. Quiñones Gonzáles de El Porvenir en 2020, como se observa a continuación.

Tabla N°1

Distribución de Padres de familia y apoderados de la Población de la, I.E. N°80027 José A. Quiñones Gonzáles de El Porvenir 2020.

N°	Nivel Educativo	Varones	Mujeres	TOTAL
1	Nivel de Educación Primaria	182	179	361
TOTAL		182	179	361

FUENTE: Archivo I.E.

Muestra: Se usó la fórmula para poblaciones finitas

Nivel de confianza : 95%

Intervalo de confianza: 8

Población: 361

N = 106

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$N = \frac{(361) (1,96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (360) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{(3.8416) 45}{(0.0025) (179) + (3.8416) (0.25)}$$

$$N = \frac{172.872}{0.4475 + 0.9604}$$

$$N = \frac{172.872}{1.4079}$$

N= 106

La muestra está conformada por 106 padres de familia y apoderados pertenecientes al quinto ciclo de Educación Primaria distribuidos de esta manera:

Tabla N°2

Distribución de Padres de familia y apoderados de la Muestra de la, I.E. N°80027 José A. Quiñones Gonzáles de El Porvenir 2020.

N°	Nivel Educativo	Varones	Mujeres	TOTAL
1	V Ciclo de Educación Primaria	32	74	106
TOTAL		32	74	106

FUENTE: Archivo institucional

Muestreo

El muestreo se realizará por conveniencia, tomando en cuenta a los colaboradores que desean participar y firmen el consentimiento informado.

Criterios de inclusión

- Que tengan hijos y/o sean apoderados actualmente
- Que los niños tengan matrícula regular
- Que participe acciones de la institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se usará la encuesta para recoger información.

Los instrumentos utilizados son: Test de liderazgo directivo y Test de satisfacción del servicio educativo por los padres de familia

Anexo 1 Test de Liderazgo Directivo

El instrumento de investigación denominado Test de Liderazgo Directivo, se administra de modo Individual, durante un tiempo de 30 minutos aproximadamente, su objetivo es medir el Nivel del liderazgo directivo, evalúa las dimensiones: Establecimiento de metas, uso estratégico de recursos, planificación y evaluación de la enseñanza y el currículum, promoción y participación en el aprendizaje y garantía de un lugar ordenado y de apoyo. Tiene 25 ítems. Las condiciones de aplicación son las siguientes: participación voluntaria de la persona evaluada, ambiente adecuado, sin interrupciones, seguir las instrucciones para responder, explicar la finalidad de la prueba e incidir en la sinceridad y honestidad de las respuestas.

Es un instrumento diseñado con la técnica Likert c de 25 ítems distribuidos de la siguiente manera: La primera dimensión, establecimiento de metas con 1, 2, 3, 4, 5 ítems; La segunda dimensión, uso estratégicos de recursos ítems 6, 7, 8, 9, 10; Tercera dimensión, planificación coordinación y evaluación de la enseñanza y el currículo ítems 11, 12, 13, 14, 15; Cuarta dimensión, promoción y participación en el aprendizaje de los docentes ítems 16, 17, 18, 19, 20; Quinta dimensión, garantiza un ambiente ordenado y de apoyo ítems 21, 22, 23, 24, 25.

Los valores de las respuestas son: Nunca: 0; Casi nunca: 1; Algunas veces: 2; Casi siempre: 3; Siempre: 4.

Anexo II Test de satisfacción del servicio educativo por los padres de familia

El instrumento de investigación denominado Test de Satisfacción del Servicio Educativo por los Padres de Familia, se administra de modo Individual, durante un tiempo de 30 minutos aproximadamente y evalúa las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Consta de 25 ítems. Y las condiciones de aplicación son: participación voluntaria de la persona evaluada, ambiente adecuado, sin interrupciones, instrucciones para responder la prueba, explicar el objetivo de la prueba y enfatizar la en la sinceridad y honestidad de sus respuestas.

Es un instrumento diseñado con la técnica Likert con un total de 25 preguntas que se distribuyen de la siguiente manera: La primera dimensión, elementos tangibles con 1, 2, 3, 4, 5 ítems; La segunda dimensión, confiabilidad ítems 6, 7, 8, 9, 10; Tercera dimensión, capacidad de respuesta ítems 11, 12, 13, 14, 15; Cuarta dimensión, seguridad ítems 16, 17, 18, 19, 20; Quinta dimensión, empatía ítems 21, 22, 23, 24, 25.

Los valores de las respuestas son: Nunca: 0; Casi nunca: 1; Algunas veces: 2; Casi siempre: 3; Siempre: 4.

Validez y confiabilidad

La validación de los instrumentos fue con juicio de expertos. Una vez validado se estimó su confiabilidad usando el alfa de Cronbach obteniendo como resultados para el test Liderazgo directivo, confiabilidad Alfa de Cronbach=0.83, y para el test Satisfacción de los padres confiabilidad Alfa de Cronbach=0.92.

3.5. Procedimiento

- Definimos el problema a investigar
- Planteamiento de los objetivos de la investigación.
- Elaboración de instrumentos de investigación y operacionalización de variables.
- Validación de instrumentos por juicio de expertos.
- Calcular confiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach .Resultados: Test de Liderazgo Directivo: = 0.83 , Test de satisfacción de los padres de familia con el servicio educativo: = 0.92
- Solicitar permiso a la Institución Educativa para llevar a cabo la investigación.
- Seleccionar instrumento de investigación que mide las variables
- Aplicar instrumentos
- Tabular los resultados.
- Realizar discusión de los resultados con los estudios y teorías investigadas.
- Elaborar las conclusiones y recomendaciones respectivas.
- Elaborar el informe final.

3.6. Método de análisis de datos

Presentación de los datos:

En tablas y gráficos estadísticos

- Medida de Tendencia Central

- a. Media Aritmética (\bar{x}).
- b. Desviaciones estándar muestral:
- c. Coeficientes de Variación.
- d. Calcular coeficientes de variación

3.7. Aspectos éticos

Cientificidad: todos los procesos investigativos se fundamentan en los aspectos metodológicos de la investigación científica y se puso en práctica mediante instrumentos validados y resultados analizados mediante la estadística.

Veracidad: la investigación respetan los supuestos teóricos de los autores.

Compromiso institucional: Se considera importante el aporte que trabajamos en la institución para mejorar el servicio.

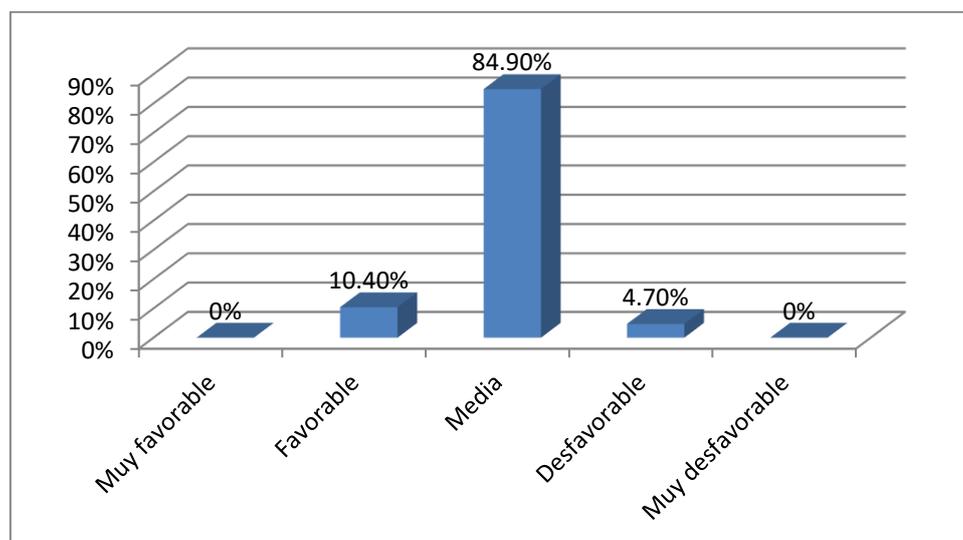
IV. RESULTADOS:

Tabla 3
Evaluación del liderazgo directivo por los PP.FF.

Rango	Nivel	f	%
81 – 100	Muy favorable	0	0%
61 – 80	Favorable	11	10.4%
41 – 60	Media	90	84.9%
21 – 40	Desfavorable	5	4.7%
0 - 20	Muy desfavorable	0	0%
TOTAL		106	100%

Fuente: Data 1 Evaluación de Liderazgo Directivo

Al observar la tabla 3 y figura 1 se deduce que el grupo dominante evalúa como un liderazgo directivo como medianamente favorable (84.9%), complementado con liderazgo favorable (10.4%) y liderazgo desfavorable (4.7%).



Fuente: Tabla 1

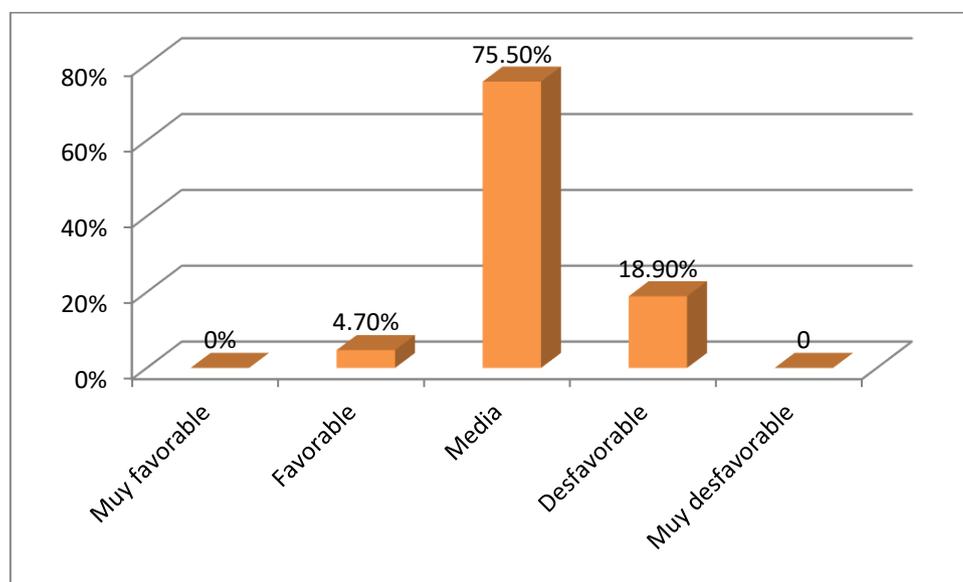
Figura 1 Evaluación del liderazgo directivo por los PP.FF.

Tabla 4
Evaluación de la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la I.E.

Rango	Nivel	f	%
81 – 100	Muy favorable	0	0%
61 – 80	Favorable	5	4.7%
41 – 60	Media	80	75.5%
21 – 40	Desfavorable	20	18.9%
0 - 20	Muy desfavorable	1	0.9%
TOTAL		106	100%

Fuente: Data 2 Evaluación de la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia

Observando la tabla 4 y figura 2 afirmamos, el grupo dominante evalúa la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la I.E. N°80027 como favorable (4.7%), como medianamente favorable (75.5%), como desfavorable (18.9%) y desfavorable (0.9%). Lo que resalta es que el 75.5% lo considera medianamente favorable a la educación de sus hijos.



Fuente: Tabla 7

Figura 2
Evaluación de la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia

Tabla 5

Evaluación de las dimensiones de la satisfacción del servicio educativo por los PP.FF. de la I.E. N° 80027, El Porvenir

Rango	Nivel	Elementos tangibles		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
17 – 20	Muy favorable	11	10.4%	6	5.7%	10	9.4%	7	6.6%	9	8.5%
13 – 16	Favorable	14	13.2%	24	22.6%	20	18.9%	19	17.9%	15	14.2%
9 – 13	Media	26	24.5%	29	27.4%	31	29.3%	30	28.3%	32	30.9%
5 – 8	Desfavorable	41	38.7%	32	30.2%	35	33.0%	36	33.0%	38	35.8%
0 - 4	Muy desfavorable	14	13.2%	15	14.2%	10	9.4%	14	13.2%	12	11.3%
TOTAL		106	100%	106	100%	106	100%	106	100%	106	100%

Fuente: Evaluación de la satisfacción del servicio educativo por los PP.FF.

La tabla 5 muestra los resultados de la evaluación de las dimensiones de la satisfacción con el servicio educativo por los padres. Respecto a la dimensión elementos tangibles los padres de familia los evalúan como muy favorable (10.4%), favorable (13.2%) medianamente favorable (24.5%), desfavorable (38.7%) y muy desfavorable (13.2%). Evalúan la confiabilidad como muy favorable (5.7%), favorable (22.6%) medianamente favorable (27.4%), desfavorable (30.2%) y muy desfavorable (14.2%). Respecto a la capacidad de respuesta la evalúan como muy favorable (9.4%), favorable (18.9%) medianamente favorable (29.3%), desfavorable (33.0%) y muy desfavorable (9.4%). En la evaluación de la seguridad como muy favorable (6.6%), favorable (17.9%) medianamente favorable (28.3%), desfavorable (33.0%) y muy desfavorable (13.2%). Al evaluar la empatía de los trabajadores tenemos como muy favorable (8.5%), favorable (14.2%) medianamente favorable (30.9%), desfavorable (35.8%) y muy desfavorable (11.3%).

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la variable Liderazgo Directivo y sus dimensiones, de PP.FF. de la I.E. N°80027, El Porvenir

		Establecimiento de metas	Uso estratégico de recursos	Planificación y evaluación	Participación en aprendizaje docente	Garantiza ambiente ordenado	LIDERAZGO DIRECTIVO
N		106	106	106	106	106	106
Parámetros normales ^{a,b}	Media	10.6	10.2	10.4	10.2	10.3	51.6
	Desviación estándar	4.0	3.9	3.9	3.9	3.9	18.7
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,089	,099	,133	,147	,161	,171
	Positivo	,089	,099	,133	,147	,161	,171
	Negativo	,087	-,098	-,112	-,108	-,110	-,144
Estadístico de prueba		0.89	,099	,133	,147	,161	,171
Sig. asintótica (bilateral)		,042 ^c	,200 ^{c,d}	,045 ^c	,016 ^c	,005 ^c	,002 ^c

Fuente: Test de Liderazgo Directivo aplicado a los PP.FF. de la I.E. N°80027, El Porvenir

En esta Tabla 6 observamos los resultados de la prueba de normalidad (Kolmogorov- Smirnov) referida a Liderazgo Directivo con sus dimensiones, se nota significancia menor al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$), la cual es el Liderazgo Directivo con un 0,002 mostrándose una distribución no normal, por eso usaremos Rho de Spearman.

Tabla 7

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la variable Satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la I.E. N°80027, El Porvenir.

		Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
N		106	106	106	106	106	106
Parámetros normales ^{a,b}	Media	9.3	9.6	9.9	9.5	9.5	47.7
	Desviación estándar	4.4	4.6	4.3	4.4	4.2	18.7
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,158	,164	,146	,152	,123	,163
	Positivo	,158	,164	,146	,152	,123	,163
	Negativo	,086	-,087	-,110	-,126	-,066	-,076
Estadístico de prueba		,153	,164	,146	,152	,123	,163
Sig. asintótica (bilateral)		,006	,004 ^c	,018 ^c	,011 ^c	,085 ^c	,004 ^c

Fuente: Test de Satisfacción del servicio educativo, aplicado a los PP.FF. de la I.E. N°80027, El Porvenir.

Se observa el resultado de la prueba de normalidad (Kolmogorov- Smirnov) de la variable satisfacción del servicio educativo y sus respectivas dimensiones, denotándose que el nivel de significancia tiene un valor menor al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$), la cual es la satisfacción de los padres referida al servicio educativo con un ,002; demostrándose que se distribuyen de manera no normal y en este caso usaremos Rho de Spearman.

Tabla 8

Relación de la variable liderazgo directivo con las dimensiones de la variable satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la I.E. N°80027, El Porvenir 2020.

			Satisfacción del servicio educativo				
			Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Liderazgo Directivo	Coeficiente de correlación	,875	,919**	,920**	,896****	,939**
		Sig. (bilateral)	.,000	,000	,000	,000	,000
		N	106	106	106	106	106

Fuente: Test Liderazgo directivo y test de Satisfacción del servicio educativo, aplicado a los PP.FF. de la I.E. N°80027, El Porvenir 2020.

La tabla 8, muestra la relación del Liderazgo Directivo y las dimensiones de Satisfacción del servicio educativo, el coeficiente de correlación de la variable Liderazgo Directivo y la dimensión elementos tangibles ,875 es una relación muy fuerte. El coeficiente de correlación de la variable Liderazgo Directivo y la dimensión confiabilidad ,919 establece una relación muy fuerte. La correlación de la variable Liderazgo Directivo y la dimensión capacidad de respuesta ,920 es una muy fuerte. El coeficiente de correlación de la variable Liderazgo Directivo y la dimensión seguridad ,896 es muy fuerte. La correlación Liderazgo Directivo y la dimensión empatía ,939 es una relación muy fuerte, el cual es igual a ($p < 0.05$) es decir es significativa.

Tabla 9
Relación de la variable liderazgo directivo con la variable satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la I.E. N°80027, El Porvenir 2020.

		Liderazgo Directivo	Satisfacción del servicio educativo	
Rho de Spearman	Liderazgo Directivo	Coeficiente de correlación	,918	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	106	
	Satisfacción del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	,055	.
		N	106	106
Fuente: Test Liderazgo directivo y test de Satisfacción del servicio educativo, aplicado a los PP.FF. de la I.E. N°80027, El Porvenir				

La tabla 9, muestra la relación entre las variables Liderazgo Directivo y Satisfacción del servicio educativo, en donde el coeficiente de correlación ,923 es una relación y el nivel de significancia es de 0.05 el cual es igual a $(p < 0.055)$ es una relación significativa que si evidencia la correlación entre las variables Liderazgo Directivo y Satisfacción del servicio educativo por los padres de familia.

V. DISCUSIÓN:

Desde finales del siglo XX hasta el presente, se han desarrollado nuevas concepciones de las instituciones educativas, desde su rol y la forma como desarrollan las competencias en los estudiantes, dentro de estas propuestas se descentraliza la administración de las I.E. donde el liderazgo directivo es un aspecto sumamente importante; en la medida que entienda el proceso educativo, de importancia al rol de los padres de familia en la entidad educativa y la orientación hacia la eficacia escolar.

Las Instituciones Educativas necesitan empoderar a las familias para atender el desarrollo y formación de los alumnos según sus contextos y participar tomando decisiones respecto a distribuir el recurso humano, la implementación de innovaciones, sin descuidar las necesidades de los estudiantes, lo que piden sus familias y de la comunidad en que se encuentran.

En la evaluación del liderazgo directivo favorable (10.4%) complementado con liderazgo medianamente favorable (84.9%), y liderazgo desfavorable (4.7%). Por este motivo se explica que exista satisfacción medianamente favorable en el padre de familia por la labor desarrollada por el Director de la I.E. al respecto **Anderson (2015)** manifiesta que el liderazgo directivo es influenciado por el ambiente laboral y las condiciones de enseñanza relacionadas significativamente con la tarea del docente, para influir en el logro de los aprendizajes. **García (2015)** realizó un estudio no experimental, donde se manifiesta que este liderazgo incide directamente en el rendimiento pues potencia los canales operativos de información y comunicación, y fomenta, además, una cultura institucional de identificación con la comunidad escolar.

Para que el liderazgo directivo sea integral y beneficie la comunidad educativa, debe reunir un conjunto de elementos que constituyen sus dimensiones, dentro de ellas el director debe fijar metas susceptibles de lograr, que estén adaptadas a su contexto y en correlación con los recursos disponibles. Se deduce que los padres de familia evalúan el establecimiento de metas como muy favorable (7.6%), favorable /26.4%), medianamente favorable (32.1%), desfavorable (28.3%) y muy

desfavorable (5.7%). Incluso algunos manifiestan que nunca se cumplen las metas fijadas, porque no son reales. **Quintero (2015)** señala que si el director no logra integrar los diferentes aspectos de la comunidad escolar, su liderazgo es insuficiente, por lo tanto no tiene poder convincente para planificar el uso estratégico de los recursos humanos y materiales, sintiéndose incapaz para evaluar los logros.

La evaluación de la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia nos permite observar que el grupo dominante evalúa la satisfacción del servicio educativo de la I.E. N°80027 como favorable (4.7%), como medianamente favorable (75.5%), como desfavorable (18.9%) y desfavorable (0.9%). Lo que resalta es que el 75.5% lo considera medianamente favorable a la educación de sus hijos. Al respecto **Zapata (2017)** afirma que la satisfacción del padre con la educación de sus hijos tiene relación cuando los elementos tangibles conformados por la planta física, las instalaciones y otros aspectos que facilitan la educación, los padres evalúan los elementos tangibles como muy favorable (10.4%), favorable (13.2%) medianamente favorable (24.5%), desfavorable (38.7%) y muy desfavorable (13.2%). Esta medida se relaciona con los edificios, medios tecnológicos y equipos instalados para uso de los estudiantes.

En cuanto a la relación entre Liderazgo directivo y la dimensión elementos tangibles el coeficiente de correlación es de 0,875 nivel de significancia de 0,000 igual a $p < 0,05$ es una relación muy fuerte. Esto se relaciona **con Zeithaml & Parasuraman (2004)** quienes manifiestan que aspectos tangibles, consiste en la apreciación de los padres, sobre infraestructura, equipos, mobiliario, mantenimiento y limpieza del local donde se imparte el servicio que absorben sus pequeños. Si los elementos tangibles son óptimos la satisfacción del padre de familia será muy favorable. Por lo cual si el liderazgo directivo mejora mejorarán los elementos tangibles.

En la relación entre la variable Liderazgo Directivo y la dimensión confiabilidad el coeficiente de correlación es de ,919 es una relación muy fuerte un nivel de significancia de 0,000 el cual es igual a $p < 0,05$ es una relación muy fuerte. Esto coincide con **Ballón (2011)**, quien indica que la confiabilidad la ratifican los usuarios del servicio que da la organización escolar. Por tanto si hay un buen servicio los padres

de familia confiarán a sus hijos a dicha entidad escolar, Por tanto si mejora el liderazgo directivo mejorará la confiabilidad.

Al relacionar Liderazgo Directivo y la dimensión capacidad de respuesta El coeficiente de correlación es ,920 y nivel de significancia de 0,000 el cual es igual a $p < 0,05$ es una relación muy fuerte coincidiendo con **Zeithaml & Parasuraman (2004)**, quien sostiene que es dar un servicio con rapidez atender en forma y adaptarse a las exigencias y demandas de los usuarios con amabilidad y buena disposición. **Ballón (2011)** indica que en la capacidad de respuesta se observa la flexibilidad de la organización para atender a lo que el cliente desea en forma oportuna y estando dispuestos. Por lo tanto la amabilidad y disposición para atender las exigencias del padre respecto al servicio educativo que se brinda influye en su percepción. Si el liderazgo del director mejora entonces mejorará la capacidad de respuesta.

En la relación entre Liderazgo Directivo y la dimensión seguridad el coeficiente de correlación es ,896 y nivel de significancia de 0,000 el cual es igual a $p < 0,05$ es una relación muy fuerte. Coincide con lo que afirman **Zeithaml & Parasuraman (2004)**, al referirse a seguridad como la solvencia al realizar transacciones y seguridad en el acceso a las instalaciones. Por tanto la seguridad debe ser una prioridad en el liderazgo para tener un servicio de calidad. Porque si mejora el liderazgo directivo mejorará la seguridad.

En la relación de la variable Liderazgo Directivo y la dimensión empatía el coeficiente de correlación es ,919 y nivel de significancia de 0,000 el cual es igual a $p < 0,05$ es una relación muy fuerte y significativa. **Zeithaml & Parasuraman (2004)**, coinciden con lo hallado pues empatía no sólo es atender al cliente con amabilidad es tomar en cuenta su opinión para hacer mejoras y brindar un buen servicio, por tanto el liderazgo directivo debe enfocarse en mejorar esta dimensión pues si mejora el liderazgo mejora la empatía.

Se muestra la relación entre las variables Liderazgo Directivo y Satisfacción de los padres con el servicio educativo, en donde el coeficiente de correlación ,923 es una relación y el nivel de significancia es de 0.055 el cual es igual a $(p < 0.05)$ la relación es significativa en la que si se evidencia la correlación entre las variables Liderazgo Directivo y Satisfacción de los padres con el servicio educativo. Para **Jones y Gutiérrez (2017)** el liderazgo directivo constituye el proceso mediante el

cual el director ejerce influencia sobre los elementos humanos de la institución educativa para inspirar, motivar y dirigir las actividades que permitirán lograr las metas institucionales. **González** (2017) afirma que para que se dé el liderazgo directivo efectivo se necesita aliar poder y autoridad.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre el Liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir, donde el coeficiente de correlación ,923 y el nivel de significancia es de 0.055 el cual es igual a $p < 0.05$ es una relación significativa. Por lo tanto cuando mejora el Liderazgo del director mejora también la satisfacción de los padres con el servicio educativo.
2. El liderazgo directivo es medianamente favorable (84.9%) según la percepción de los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir
3. La satisfacción del servicio educativo por los padres de familia es medianamente favorable (75.5%) en la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir
4. Entre el Liderazgo directivo y los elementos tangibles existe una relación significativa donde el coeficiente de correlación es 0.875 y el nivel de significancia es 0,000 el cual es igual a ($p < 0.05$) es decir es significativa. De modo que si mejora el liderazgo directivo mejorarán los elementos tangibles en la Institución Educativa la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir.
5. Entre el Liderazgo directivo y la confiabilidad existe una relación significativa con un coeficiente de correlación de 0.919 y un nivel de significancia de 0,000 ($p < 0.05$) es una relación significativa .Por tanto si mejora el liderazgo mejora la confiabilidad en la dicha Institución Educativa.
6. Entre el Liderazgo directivo y la capacidad de respuesta existe una relación significativa de correlación 0.920, significancia de 0,000 ($p < 0.05$), por lo cual se concluye que a mejor liderazgo directivo mejor capacidad de respuesta en la Institución Educativa de estudio.

7. Entre el Liderazgo directivo y la seguridad existe una relación significativa con correlación de 0.896 y nivel de significancia de 0,000($p < 0.05$), es significativa porque si mejora el liderazgo directivo mejora la seguridad en la Institución Educativa estudiada.

8. Entre el Liderazgo directivo y la empatía existe una relación significativa de correlación 0.939 y nivel de significancia de 0,000($p < 0.05$) es relación significativa puesto que si el liderazgo directivo mejora también mejora la empatía en la Institución Educativa estudiada.

VII. RECOMENDACIONES

1. A las Autoridades educativas de la Región de educación de La Libertad para que sensibilicen y capaciten a los Docentes y Directores en técnicas y estrategia de liderazgo directivo.
2. Los Directores de Instituciones Educativas tienen la responsabilidad de ejercer un buen liderazgo orientando un servicio óptimo.
3. Los que dirigen entidades educativas deben realizar actividades que consoliden su liderazgo en coordinación con los agentes educativos.
4. A los docentes en general que colaboren con el director para construir un liderazgo directivo para mejorar la calidad de la educación.

REFERENCIAS:

- Anderson, S. (2015, Julio - Diciembre). Liderazgo directivo: Claves para una mejor calidad de escuela. *Psicoperspectivas*, 9(2), pp. 34-52. Recuperado de <http://www.redayc.org/revista.oa?Id=171015625003>
- Arias, A y Cantón, I (2016): *El liderazgo y la dirección de centros educativos*. Barcelona: Davinci.
- Alvarado y Gallego, (2016), *La satisfacción del cliente como calidad*
- Atalaya, O.F. (2016). *Liderazgo del director y el clima institucional del Consorcio Educativo UGEL 07 – 2013* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5314/atalaya_j_o.pdf?Sequence=3
- Bolívar, A. (2015, Marzo). *Liderazgo pedagógico en una comunidad que aprende. Padres y maestros*, (361). Recuperado de http://www.ugr.es/~abolivar/publicaciones_files/reciente6_1_1.pdf
- Bravo, C.R. (2017). *Liderazgo pedagógico del director y buenas prácticas de gestión escolar en el colegio municipal de la VI Región* (tesis de maestría, pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile). Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/21539/tesis%20u.c..pdf?Sequence=1&isallowed=y>
- Bazán Z.(2017) *La Participación de los padres de familia en la Escuela*. Edit. Libertad Trujillo-Perú
- Calero Mavilo (2016). *Gestión Educativa*. Lima: Abedul.
- Figueroa T. (2015) *Familia y Escuela*. Lima: Abedul.
- García, M.A. (2015). *Dirección pedagógica y liderazgo educativo: prácticas eficaces en centros públicos andaluces* (Tesis Doctoral, Universidad de Granada, España). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=55815>
- Gioconda, N. (2017). *Liderazgo directivo y evaluación en el desempeño docente en la institución educativa nueva aurora del cantón Daule Provincia de Guayas Ecuador – 2017*. Recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1533/0>

- Gallo, W. & Rodríguez, M. (2018). Desempeño y compromiso de gestión en docentes de educación primaria en una Institución Educativa Pública, Trujillo – 2017 (Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo, Perú). Recuperado de http://repositorio.uct.edu.pe:8080/bitstream/123456789/390/1/017100493a_017100052e_m_2018.pdf
- Gonzales, A.V. (2017). Liderazgo Directivo y su efecto en el desempeño docente en la Institución Educativa n° 1204 Villa Jardín, San Luis – Lima Unidad de
- Gagó O.(2016) Formando a la familia desde la Educación. Lima. Fondo Editorial Universidad de Lima.
- Gestión Educativa Local 07 – 2015. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6930/gonzales_ma.pdf?Sequence=1&isallowed=y
- González y Rodríguez (2017) “El Liderazgo Pedagógico como factor del el éxito escolar, la Institución Educativa San Luis, Bogotá 2016” Universidad Nacional del Centro. Bogotá
- Gutiérrez (2017) “Relacion entre el Liderazgo pedagógico y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Emblemática José Andrés Rázuri, San Pedro de Lloc. 2017” Universidad Cesar Vallejo, Trujillo
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta. Ed.). México D.F.: McGraw – Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gob.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Lepeley, M. (2015). Gestión y calidad en educación. Un modelo de educación. Chile: Mc Graw Hill.
- López, M. (2018). El liderazgo pedagógico directoral y el desarrollo de la institución educativa nro. 5128 Sagrado Corazón de María de Ventanilla – Callao. (Tesis de maestría, universidad nacional de educación enrique guzmán y valle, lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/une/2141>

- Leithwood, k. (2016). ¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la investigación. Santiago de Chile, Chile: Fundación Chile. Recuperado de http://ww2.educarchile.cl/userfiles/p0038/file/libros/libro_liethwood.pdf
- Ministerio de Educación del Perú (2003). Ley 28044. Ley general de educación. Lima, Perú: MINEDU.
- Ministerio de Educación del Perú (2007). Proyecto Educativo Nacional al 2021. La educación que queremos para el Perú. Lima, Perú: Consejo Nacional de Educación (CNE).
- Ministerio de Educación del Perú (2014). Marco del Buen Desempeño Directivo. Directivos construyendo escuela. Lima, Perú: MINEDU.
- Ministerio de Educación del Perú (2014). Fascículo de gestión escolar centrada en los aprendizajes. Directivos construyendo escuela. Lima, Perú: MINEDU.
- Ministerio de Educación del Perú (2016). Compromisos de gestión escolar y Plan Anual de Trabajo de la IE 2017. Lima, Perú: MINEDU.
- Ministerio de Educación del Perú (2016b). Plan Estratégico Sectorial Multianual de Educación (PESEM) 2016 – 2021. Lima: MINEDU. Recuperado de <https://goo.gl/93ykra>
- Montenegro, I. (2015). Evaluación del desempeño docente: fundamentos, modelos e instrumentos. Chile: Ediciones especiales.
- O' Leary, E (2016). Alcanzar el liderazgo. Pearson Educación, S.A. Madrid, España.
- Rivas (2016) "Liderazgo pedagógico y desempeño docente en la institución educativa de educación primaria N° 80386. Chepén- 2017" Universidad Nacional de Trujillo
- Robinson, V. J., Lloyd, C. A., & Rowe, K. J. (2015). El impacto del liderazgo en los resultados de los estudiantes: Un análisis de los efectos diferenciales de los tipos de liderazgo. REICE. Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación, 12(4e), 13-40.
- Rodríguez, J., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista escuela de administración de negocios, 82, pp. 1-26. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=206506900>

- Rojas y Gaspar (2016) El liderazgo en las organizaciones de hoy Pearson Educación, S.A. Madrid, España
- Román (2017) “Relación entre el liderazgo pedagógico y la satisfacción de los padres con el desempeño docente en dos Instituciones educativas Pública y Particular de Nivel Primario de Chimbote, 2016. Universidad Nacional del Santa, Chimbote
- Sánchez P. y Tirado (2017) La Escuela y los Padres de familia: educar y formar con amor. Pearson Educación, S.A. Madrid, España.
- Smith, (2016) “Liderazgo Pedagógico y Gestión Educativa en el Colegio San Vicente de Temuco. México 2016” Universidad Nacional de Temuco. México
- Tejada, R. (2016). Desempeño profesional docente y evaluación. Madrid: Editorial Académica.
- Tito, J. L. (2018). El liderazgo pedagógico y el desempeño docente de la institución educativa José Carlos Mariátegui distrito de ITE-UGEL Jorge Basadre, Tacna - 2016. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/une/2360>
- Quintero, A. (2015). El liderazgo del director en la integración de la escuela y la comunidad. (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo, Venezuela). Recuperado de <https://docplayer.es/34533800-el-liderazgo-del-director-en-la-integracion-de-la-escuela-y-la-comunidad.html>
- Zurita (2016) “Liderazgo del Director y su influencia en la calidad de la educación en la Institución Educativa Pública “Miguel Grau” del distrito de El Tambo, Nazca, 2015. Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica

Anexos

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TIPO	TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS
CORRELACIONAL	Liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo por los padres de familia en la Institución Educativa Pública N°80027, de El Porvenir.	<p>¿Qué relación existe entre Liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de liderazgo directivo en la I.E. en estudio?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio educativo por los padres de familia en la I.E. en estudio?</p> <p>¿Cuál es la relación entre liderazgo directivo y las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la Institución Educativa Pública N°80027, El Porvenir?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre Liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N°80027, de El Porvenir.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de liderazgo directivo en la Institución Educativa Pública N°80027, El Porvenir. • Identificar el nivel de satisfacción del servicio educativo por los padres de familia en la Institución Educativa. • Identificar la relación entre liderazgo directivo y las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N° 80027, El Porvenir. 	<p>Hipótesis general H1: Existe relación significativa positiva entre el Liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia en una Institución Educativa Pública de El Porvenir.</p> <p>Hipótesis nula: Ho. No Existe relación significativa positiva entre el Liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia en una Institución Educativa Pública de El Porvenir.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>h 1. Existe relación significativa positiva entre el Liderazgo directivo y las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la Institución Educativa Pública N°80027, El Porvenir.</p> <p>h 0: No existe relación significativa positiva entre el Liderazgo directivo y las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la Institución Educativa Pública N°80027, El Porvenir.</p>

ANEXO 2

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Liderazgo directivo	Bravo, (2017). Es la capacidad para conducir y convencer a otros para lograr las metas compartidas de la Institución educativa.	Es el instrumento para medir el liderazgo directivo mediante sus dimensiones Establecimiento de metas Uso estratégico de recursos Promoción y participación en el aprendizaje de los docentes Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y el currículo Promoción y participación en el aprendizaje de los docentes Garantiza un ambiente ordenado y de apoyo Promoción y participación en el aprendizaje de los docentes	Establecimiento de metas	Identificar las necesidades de la IE	Ordinal
				Priorizar las necesidades de la IE	
				Definir recursos humanos y materiales	
				Planificar acciones	
			Uso estratégico de recursos	Evaluar logros	
				Reflexión Sensibilización del personal	
				Asignar responsabilidades para el uso de los recursos	
				Establecer sistemas de control y seguimiento	
			Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y el currículo	Reajustar y retroalimentar el cumplimiento de acciones	
				Evaluar nivel de cumplimiento	
				Participa en la planificación curricular	
				Organiza secuencias de aprendizaje de los alumnos	
				Supervisa la enseñanza a través de visitas a las aulas	
			Promoción y participación en el aprendizaje de los docentes	Sugiere mejoras a la práctica docente	
				Realiza seguimiento a las mejoras del aprendizaje	
				Promueve y participa en actividades de aprendizaje	
				Promueve la comunicación entre docentes, alumnos y directivos.	
				Facilita la participación de los docentes en actividades de capacitación	
				Facilita la formación de comunidades profesionales de aprendizaje	
			Garantiza un ambiente ordenado y de apoyo	Facilita el intercambio de experiencias	
Elaboración conjunta las normas de convivencia.					
Promover reuniones conjuntas de directivos y docentes					
Planificar reuniones conjuntas con padres de familia y docentes					
Garantizar un entorno seguro y ordenado					
Identifica conflictos y los resuelve con rapidez y eficacia					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Satisfacción del servicio educativo por los padres de familia.	La satisfacción originada por la cobertura de las expectativas del cliente en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelidad. (Alvarado y Gallego, 2016),	Es el instrumento para evaluar la satisfacción de los padres de familia con el servicio educativo mediante sus dimensiones Elementos tangibles Capacidad de respuesta: Confiabilidad Empatía: Seguridad: Capacidad de respuesta	Elementos tangibles:	La planta física de la I. E. es moderna y bien conservada La infraestructura es amplia y se mantiene adecuadamente limpia. Los equipos están instalados y listos para ser usados Se cuenta con los medios tecnológicos para facilitar las comunicaciones Los docentes son capacitados para la función	Ordinal
			Confiabilidad	El personal explica las razones por las cuales se implementan iniciativas de mejora en la I.E.: Todo el personal conoce las metas concretas de la I.E. y las explica de forma adecuada. En su trabajo, el profesorado muestra optimismo y energía. Todo el personal muestra compromiso con la institución El ambiente de aprendizaje es ordenado y disciplinado	
			Capacidad de respuesta:	Todo el personal colabora para que las actividades se logren. E Director apoya a los docentes que tienen dificultades. Los problemas se resuelven rápidamente Se prevén actividades de recuperación para niños que lo necesitan. Los recursos son suficientes en cantidad y calidad para los niños	
			Seguridad:	Con seguridad, en esta institución se realiza una buena tarea de enseñanza Todo el personal se esfuerza en mejorar la I.E. Los docentes tienen apoyo para tratar niños con especiales La seguridad contra accidentes es muy buena. Las diversas actividades llevan a un aprendizaje seguro.	
			Empatía:	El profesorado se siente orgulloso de su I.E. Existe confianza mutua entre los docentes, director y PP.FF. La comunidad, apoya al director y profesores El director promueve el intercambio de experiencias con docentes de otra I.E. La atención que brinda el director es amable.	

ANEXO 3

Test de liderazgo directivo

Instrucciones

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con el liderazgo directivo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor el liderazgo directivo. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

I. Establecimiento de metas

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Se identifican las necesidades de la Institución Educativa mediante un diagnóstico?					
2	¿Se fijan criterios para priorizar las necesidades y determinar los objetivos estratégicos de la I.E.?					
3	¿Se definen los recursos humanos y materiales con que se cuentan para elaborar las metas del Plan Anual de trabajo?					
4	¿Se planifican las acciones orientadas al logro de las metas previstas?					
5	¿Se evalúa el desarrollo de las actividades para determinar el nivel de logro de metas?					

II. Uso estratégico de recursos

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
6	¿Se realizan Actividades de sensibilización a todo el personal sobre el uso de los recursos de la I.E.?					
7	¿Se asignan responsabilidades para ordenar y regular el uso de los recursos?					
8	¿Se logran establecer sistemas de control y seguimiento del uso de los recursos?					
9	¿Se reajustan y retroalimentan para mejorar el cumplimiento de acciones?					
10	¿Se realizan acciones de seguimiento y control para evaluar nivel de cumplimiento?					

III. Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y el currículo

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Participa el director y los docentes en las acciones de planificación curricular?					
12	¿Durante la planificación curricular se organiza tipos de secuencias de aprendizaje de los alumnos?					
13	¿Se planifican acciones de supervisión de la enseñanza a través de visitas a las aulas?					
14	¿Durante la supervisión se sugiere mejoras a la práctica docente?					
15	¿Se realiza seguimiento de las sugerencias para determinar las mejoras del aprendizaje?					

IV. Promoción y participación en el aprendizaje de los docentes

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Se promueve y participa en las actividades de aprendizaje de los docentes y alumnos?					
17	¿Promueve la comunicación entre docentes, alumnos y directivos?					
18	¿Facilita la participación de los docentes en actividades de capacitación?					
19	¿Facilita la formación de comunidades profesionales de aprendizaje?					
20	¿Facilita el intercambio de experiencias con docentes de otras instituciones educativas?					

V. Garantiza un ambiente ordenado y de apoyo

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
21	¿La elaboración de las normas de convivencia se realiza en reuniones conjuntas?					
22	¿Se promueven reuniones conjuntas de directivos y docentes para tratar asuntos de interés para la I.E.?					
23	¿Planifica reuniones conjuntas con padres de familia y docentes?					
24	¿Garantiza un entorno seguro y ordenado, dentro y fuera de la I.E.?					
25	¿Identifica conflictos y los resuelve con rapidez y eficacia?					

VAREMOS

Valor de las respuestas

Respuesta	Valor
Nunca	0
Casi nunca	1
Algunas veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

Niveles de la Variable

Nivel	Rango
Muy Favorable	41 – 50
Favorable	31 – 40
Media	21 – 30
Desfavorable	11 – 20
Muy desfavorable	0 – 10

Niveles de las Dimensiones

Nivel	Rango
Muy Favorable	17 – 20
Favorable	13 – 16
Media	9 – 12
Desfavorable	5 – 8
Muy desfavorable	0 – 4

Test de satisfacción del servicio educativo por los padres de familia.

Instrucciones

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con la satisfacción de los padres con el servicio educativo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su caso. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

I. Elementos tangibles

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿La planta física de la I. E. es moderna y bien conservada?					
2	¿La infraestructura es amplia y se mantiene adecuadamente limpia?					
3	¿Las instalaciones y equipos se mantienen en buenas condiciones y listos para ser usados?					
4	¿Se cuenta con los medios tecnológicos para facilitar las comunicaciones?					
5	Los docentes son capacitados en el uso de estrategias basadas en TIC para mejorar su función?					

II. Confiabilidad

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
6	¿El personal explica adecuadamente las razones para la implementación de iniciativas de mejora en la I.E.?					
7	¿Todo el personal conoce las metas concretas de la I.E. y las explica de forma adecuada?					
8	¿En su trabajo, el profesorado muestra optimismo y energía en su labor diaria?					
9	¿Todo el personal muestra compromiso con la institución y lo demuestra en sus comportamientos?					
10	¿El ambiente de aprendizaje es ordenado y disciplinado?					

III. Capacidad de respuesta

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Todo el personal colabora para que las actividades se logren de la mejor manera?					
12	¿El Director apoya a los docentes que tienen dificultades para superarlas?					
13	¿Cuándo surgen problemas se resuelven rápidamente?					
14	¿Se planifican actividades de recuperación para los niños que lo necesiten?					
15	¿Los recursos son suficientes en cantidad y calidad para todos los estudiantes y docentes?					

IV. Seguridad

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Tiene la seguridad que en esta institución se realiza una buena tarea de enseñanza?					
17	¿Todo el personal realiza su máximo esfuerzo para mejorar la I.E.?					
18	¿Los docentes tienen apoyo para tratar niños con habilidades especiales?					
19	¿El local y la actividad del personal dan bastante seguridad contra accidentes?.					
20	¿Las diversas actividades que se planifican guían a los estudiantes a un aprendizaje seguro?.					

V. Empatía

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
21	¿El profesorado se siente orgulloso de trabajar en esta I.E.?					
22	¿Existe confianza mutua para trabajar a favor de la I.E. entre los docentes, director y PP.FF?					
23	¿La comunidad y profesores apoyan la labor que realiza el director?					
24	¿El director promueve el intercambio de experiencias con docentes de otras I.E.?					
25	¿La atención que brinda el director es amable y cortés, para resolver la consulta?					

VAREMOS

Valor de las respuestas

Respuesta	Valor
Nunca	0
Casi nunca	1
Algunas veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

Niveles de la Variable

Nivel	Rango
Muy Favorable	41 – 50
Favorable	31 – 40
Media	21 – 30
Desfavorable	11 – 20
Muy desfavorable	0 – 10

Niveles de las Dimensiones

Nivel	Rango
Muy Favorable	17 – 20
Favorable	13 – 16
Media	9 – 12
Desfavorable	5 – 8
Muy desfavorable	0 – 4

ANEXO 4

Matriz de Validación de Instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Test de satisfacción de los padres de familia con el servicio educativo"

OBJETIVO: Conocer el nivel de satisfacción de los padres de familia con el servicio educativo.

DIRIGIDO A: Padres de familia de la I.E. Institución Educativa N°60027 "José Quiñones" de El Porvenir, Trujillo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CASTILLO ROSA WILSON ANDRÉS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


CASTILLO ROSA WILSON ANDRÉS
DOCTOR EN EDUCACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo directivo y satisfacción de los padres con el servicio educativo en la Institución Educativa Pública N°80027 "José Quiñones Gonzáles" de El Porvenir, Trujillo - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
Satisfacción de los padres con el servicio educativo	Elementos tangibles	La planta física de la I. E. es moderna y bien conservada La infraestructura es amplia y se mantiene adecuadamente limpia. Los equipos están instalados y listos para ser usados Se cuenta con los medios tecnológicos para facilitar las comunicaciones Los docentes son capacitados para la función	¿La planta física de la I. E. es moderna y bien conservada? ¿La infraestructura es amplia y se mantiene adecuadamente limpia? ¿Las instalaciones y equipos se mantienen en buenas condiciones y listos para ser usados? ¿Se cuenta con los medios tecnológicos para facilitar las comunicaciones? Los docentes son capacitados en el uso de estrategias basadas en TIC para mejorar su función?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Confianza	El personal explica las razones por las cuales se implementan iniciativas de mejora en la I.E. Todo el personal conoce las metas concretas de la I.E. y las explica de forma adecuada. En su trabajo, el profesorado muestra optimismo y energía. Todo el personal muestra compromiso con la institución	¿El personal explica adecuadamente las razones para la implementación de iniciativas de mejora en la I.E.? ¿Todo el personal conoce las metas concretas de la I.E. y las explica de forma adecuada? ¿En su trabajo, el profesorado muestra optimismo y energía en su labor diaria ¿Todo el personal muestra compromiso con la institución y lo demuestra en sus comportamientos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Capacidad de respuesta	El ambiente de aprendizaje es ordenado y disciplinado Todo el personal colabora para que las actividades se logren. El Director apoya a los docentes que tienen dificultades. Los problemas se resuelven rápidamente	¿El ambiente de aprendizaje es ordenado y disciplinado? ¿Todo el personal colabora para que las actividades se logren de la mejor manera? ¿El Director apoya a los docentes que tienen dificultades para superarlas? ¿Cuándo surgen problemas se resuelven rápidamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Test de satisfacción de los padres de familia con el servicio educativo"

OBJETIVO: Conocer el nivel de satisfacción de los padres de familia con el servicio educativo.

DIRIGIDO A: Padres de familia de la I.E. Institución Educativa N°80027 "José Quiñones" de El Porvenir, Trujillo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VILANOVA PACHECO, JORGE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


DISEÑO Y DESARROLLO DE INSTRUMENTOS
EVALUACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo directivo y satisfacción de los padres con el servicio educativo en la Institución Educativa Pública N°80027 "José Quifones Gonzáles" de El Porvenir, Trujillo - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INDICADOR	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
				Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO					
Liderazgo directivo	Establecimiento de metas	Identificar las necesidades de la IE	¿Se identifican las necesidades de la Institución Educativa mediante un diagnóstico?																
		Priorizar las necesidades de la IE	¿Se fijan criterios para priorizar las necesidades y determinar los objetivos estratégicos de la I.E.?																
		Definir recursos humanos y materiales	¿Se definen los recursos humanos y materiales con que se cuentan para elaborar las metas del Plan Anual de trabajo?																
		Planificar acciones	¿Se planifican las acciones orientadas al logro de las metas previstas?																
		Evaluar logros	¿Se evalúa el desarrollo de las actividades para determinar el nivel de logro de metas?																
	Uso estratégico de recursos	Reflexión Sensibilización del personal	¿Se realizan Actividades de sensibilización a todo el personal sobre el uso de los recursos de la I.E.?																
		Asignar responsabilidades para el uso de los recursos	¿Se asignan responsabilidades para ordenar y regular el uso de los recursos?																
		Establecer sistemas de control y seguimiento	¿Se logran establecer sistemas de control y seguimiento del uso de los recursos?																
		Reajustar y retroalimentar el cumplimiento de acciones	¿Se reajustan y retroalimentan para mejorar el cumplimiento de acciones?																
		Evaluar nivel de cumplimiento	¿Se realizan acciones de seguimiento y control para evaluar nivel de cumplimiento?																
Planificación curricular	Participa en la planificación curricular	¿Participa el director y los docentes en las acciones de planificación curricular?																	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Test de satisfacción de los padres de familia con el servicio educativo"

OBJETIVO: Conocer el nivel de satisfacción de los padres de familia con el servicio educativo.

DIRIGIDO A: Padres de familia de la I.E. Institución Educativa N°80027 "José Quiñones" de El Porvenir, Trujillo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RODRIGUEZ ANTONIO CRISTIAN ROSA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


Rodríguez Antonio Cristian Rosa
MAGISTER EN EDUCACIÓN
EDUCACIÓN SECUNDARIA

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo directivo y satisfacción de los padres con el servicio educativo en la Institución Educativa Pública N°80027 " José Quiñones Gonzáles" de El Porvenir, Trujillo - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
Satisfacción de los padres con el servicio educativo	Elementos tangibles	La planta física de la I. E. es moderna y bien conservada	¿La planta física de la I. E. es moderna y bien conservada?											
		La infraestructura es amplia y se mantiene adecuadamente limpia.	¿La infraestructura es amplia y se mantiene adecuadamente limpia?											
		Los equipos están instalados y listos para ser usados	¿Las instalaciones y equipos se mantienen en buenas condiciones y listos para ser usados?											
		Se cuenta con los medios tecnológicos para facilitar las comunicaciones	¿Se cuenta con los medios tecnológicos para facilitar las comunicaciones?											
	Elementos intangibles	Los docentes son capacitados para la función	Los docentes son capacitados en el uso de estrategias basadas en TIC para mejorar su función?											
		El personal explica las razones por las cuales se implementan iniciativas de mejora en la I.E.:	¿El personal explica adecuadamente las razones para la implementación de iniciativas de mejora en la I.E.?											
		Todo el personal conoce las metas concretas de la I.E. y las explica de forma adecuada.	¿Todo el personal conoce las metas concretas de la I.E. y las explica de forma adecuada?											
		En su trabajo, el profesorado muestra optimismo y energía.	¿En su trabajo, el profesorado muestra optimismo y energía en su labor diaria?											
	Confianza	Todo el personal muestra compromiso con la institución	¿Todo el personal muestra compromiso con la institución y lo demuestra en sus comportamientos?											
		El ambiente de aprendizaje es ordenado y disciplinado	¿El ambiente de aprendizaje es ordenado y disciplinado?											
		Todo el personal colabora para que las actividades se logren.	¿Todo el personal colabora para que las actividades se logren de la mejor manera?											
		E Director apoya a los docentes que tienen dificultades.	¿El Director apoya a los docentes que tienen dificultades para superarlas?											
Capacidad de respuesta														

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Test de Liderazgo Directivo"

OBJETIVO: Conocer el nivel de Liderazgo Directivo

DIRIGIDO A: Padres de familia de la I.E. Institución Educativa N°80027 "José Quiñones" de El Porvenir, Trujillo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CASTILLO PEÑA, VILSON ANDRÉS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


Castillo Peña Vilson Andrés
DOCTOR EN EDUCACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo directivo y satisfacción de los padres con el servicio educativo en la Institución Educativa Pública N°80027 " José Quiñones Gonzáles" de El Porvenir, Trujillo - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INDICADOR	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Liderazgo directivo	Establecimiento de metas	Identificar las necesidades de la IE	¿Se identifican las necesidades de la Institución Educativa mediante un diagnóstico?					✓						✓			
		Priorizar las necesidades de la IE	¿Se fijan criterios para priorizar las necesidades y determinar los objetivos estratégicos de la IE?					✓							✓		
		Definir recursos humanos y materiales	¿Se definen los recursos humanos y materiales con que se cuentan para elaborar las metas del Plan Anual de trabajo?												✓		
		Planificar acciones	¿Se planifican las acciones orientadas al logro de las metas previstas?					✓							✓		
		Evaluar logros	¿Se evalúa el desarrollo de las actividades para determinar el nivel de logro de metas?					✓							✓		
		Reflexión Sensibilización del personal	¿Se realizan Actividades de sensibilización a todo el personal sobre el uso de los recursos de la IE?					✓							✓		
		Asignar responsabilidades para el uso de los recursos	¿Se asignan responsabilidades para ordenar y regular el uso de los recursos?					✓							✓		
		Establecer sistemas de control y seguimiento	¿Se logran establecer sistemas de control y seguimiento del uso de los recursos?					✓							✓		
		Reajustar y retroalimentar el cumplimiento de acciones	¿Se reajustan y retroalimentan para mejorar el cumplimiento de acciones?					✓							✓		
		Evaluar nivel de cumplimiento	¿Se realizan acciones de seguimiento y control para evaluar nivel de cumplimiento?					✓							✓		
Planificación, coordinación	Participa en la planificación curricular	Participa en las acciones de planificación curricular?	¿Participa el director y los docentes en las acciones de planificación curricular?					✓						✓			

Castillo Piza Wilson Andrés
DOCTOR EN EDUCACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Test de Liderazgo Directivo"

OBJETIVO: Conocer el nivel de Liderazgo Directivo

DIRIGIDO A: Padres de familia de la I.E. Institución Educativa N°80027 "José Quiñones" de El Porvenir, Trujillo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VILLANUEVA PACHECARRAZ JORGE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


Jorge Pachecarráz Villanueva
MAGISTER EN EDUCACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo directivo y satisfacción de los padres con el servicio educativo en la Institución Educativa Pública N°80027 "José Quiffones Gonzáles" de El Porvenir, Trujillo - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción de los padres con el servicio educativo	Elementos tangibles	La planta física de la I. E. es moderna y bien conservada La infraestructura es amplia y se mantiene adecuadamente limpia. Los equipos están instalados y listos para ser usados	¿La planta física de la I. E. es moderna y bien conservada?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La infraestructura es amplia y se mantiene adecuadamente limpia?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Las instalaciones y equipos se mantienen en buenas condiciones y listos para ser usados?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Se cuenta con los medios tecnológicos para facilitar las comunicaciones	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Los docentes son capacitados para la función	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Confianza	El personal explica las razones por las cuales se implementan iniciativas de mejora en la I.E.; Todo el personal conoce las metas concretas de la I.E. y las explica de forma adecuada. En su trabajo, el profesorado muestra optimismo y energía.	¿El personal explica adecuadamente las razones para la implementación de iniciativas de mejora en la I.E.?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Todo el personal conoce las metas concretas de la I.E. y las explica de forma adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿En su trabajo, el profesorado muestra optimismo y energía en su labor diaria?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Todo el personal muestra compromiso con la institución y lo demuestra en sus comportamientos?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El ambiente de aprendizaje es ordenado y disciplinado?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Capacidad de respuesta	Todo el personal colabora para que las actividades se logren. El Director apoya a los docentes que tienen dificultades.	¿Todo el personal colabora para que las actividades se logren de la mejor manera?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿El Director apoya a los docentes que tienen dificultades para superarlas?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Test de Liderazgo Directivo"

OBJETIVO: Conocer el nivel de Liderazgo Directivo

DIRIGIDO A: Padres de familia de la I.E. Institución Educativa N°80027 "José Quiñones" de El Porvenir, Trujillo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RODRIGUEZ CHIROQUE CARMEN ROSA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

hch
Carmen Rosalva Chiroque
MAGISTER EN EDUCACIÓN
EDUCACIÓN SECUNDARIA CCS

ANEXO 5

Ficha Técnica del Instrumento



FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS GENERALES

1. **Nombre:** Test para evaluar el Liderazgo directivo en la Institución Educativa N° 80027 “José Quiñones Gonzales” de El Porvenir en Trujillo, 2020.
2. **Autor :** José Luis Peche sanes
3. **Procedencia o Adaptación:** Elaboración propia
4. **Personal a quien se le aplica:** Padres de familia de la Institución Educativa N° 80027 “José Quiñones Gonzales”
5. **Objetivo:** Conocer el nivel del Liderazgo directivo en la Institución Educativa N° 80027 “José Quiñones Gonzales” y la relación existente con la satisfacción de los padres de familia con el servicio educativo.
6. **Aplicación:** La aplicación será colectiva y virtual mediante correo electrónico permitiendo una visión general de la opinión de los padres respecto a la información requerida.
7. **Cantidad de evaluados**
 - .Primero se evaluó a 10 padres de familia para una prueba piloto.
 - .Posteriormente a 106 padres del V ciclo de primaria de la Institución Educativa N° 80027 “José Quiñones Gonzales” como parte de la investigación correlacional.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS GENERALES

- 1 Nombre:** Test para evaluar La satisfacción de los padres con el servicio en la Institución Educativa N° 80027 “José Quiñones Gonzales” de El Porvenir en Trujillo, 2020.
- 2 Autor :** José Luis Peche sanes
- 3 Procedencia o Adaptación:** Elaboración propia
- 4 Personal a quien se le aplica:** Padres de familia de la Institución Educativa N° 80027 “José Quiñones Gonzales”
- 5 Objetivo:** Conocer el nivel de La satisfacción de los padres con el servicio en la Institución Educativa N° 80027 “José Quiñones Gonzales” y la relación existente con el liderazgo directivo.
- 6 Aplicación:** La aplicación será colectiva y virtual mediante correo electrónico permitiendo una visión general de la opinión de los padres respecto a la información requerida.
- 7 Cantidad de evaluados**
 - .Primero se evaluó a 10 padres de familia para una prueba piloto.
 - .Posteriormente a 106 padres del V ciclo de primaria de la Institución Educativa N° 80027 “José Quiñones Gonzales” como parte de la investigación correlacional.

ANEXO 6

Prueba de confiabilidad: Alfa de Cronbach

TEST DE LIDERAZGO DIRECTIVO

- **VARIABLE A EVALUAR: Liderazgo Directivo**
- **MUESTRA PILOTO: 10 padres de familia**
- **INSTITUCIÓN EDUCATIVA: Institución Educativa N° 80027 “José Quiñones Gonzáles”**
- **LUGAR : El Porvenir , Trujillo**

EVALUACIÓN CON FINES DE DETERMINAR LA CONFIABILIDAD

- **TEST DE LIDERAZGO DIRECTIVO**
- **Estadístico usado: Escala Alfa de Cronbach**
- **Muestra: 10 padres de familia**

N°																														
	1	2	3	4	5	ST	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	14	15	ST	16	17	18	19	20	ST	21	22	23	24	25	ST
1	3	4	4	3	3	20	3	4	3	3	3	18	2	3	3	3	3	18	4	3	3			3	3	4	3	3	3	13
2	2	3	3	4	2	17	2	3	2	2	4	15	3	2	3	2	2	15	3	2	2	3	3	16	2	3	2	2	4	29
3	3	3	3	2	4	18	2	3	2	4	3	16	3	2	3	2	2	15	3	2	2	3	3	16	2	3	2	4	3	27
4	3	2	2	2	2	14	2	2	2	3	3	16	2	2	3	2	2	13	2	2	2	3	2	14	2	2	2	3	3	26
5	4	3	3	4	4	21	4	4	4	3	1	17	3	4	3	4	2	20	4	4	4	3	3	21	4	4	4	3	1	28
6	2			3	2	9	1	1	1	2	1	9	3	1	2	1	2	10	1	1	1	2	2	9	3	4	3	3	3	32
7	2	1	1	2	2	10	3	1	3	2	3	16	1	3	2	3	2	12	1	3	3	2	3	14	2	3	2	2	4	29
8	3	3	3	4	4	21	4	4	4	3	3	21	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	24	2	3	2	4	3	27
9	3	2	2	2	2	14	3	2	3	3	4	20	2	3	3	3	4	17	2	3	3	3	2	16	2	2	2	3	3	26
10	3	3	3	3	4	20	5	3	5	3	3	22	4	5	4	5	3	24	3	5	5	4	5	26	4	4	4	3	1	28
\bar{X}	28	24	24	29	29	164	29	27	29	28	28	170	26	29	30	29	25	166	27	29	29	29	30	159	26	32	26	30	28	383

ESTADÍSTICO DE LOS ELEMENTOS

N°	ÍTEM	MEDIA	DECISIÓN	SITUACIÓN FINAL
1	¿Se identifican las necesidades de la Institución Educativa mediante un diagnóstico?		9.45	Aceptado
2	¿Se fijan criterios para priorizar las necesidades y determinar los objetivos estratégicos de la I.E.?		8.56	Aceptado
3	¿Se definen los recursos humanos y materiales con que se cuentan para elaborar las metas del Plan Anual de trabajo?		8.56	Aceptado
4	¿Se planifican las acciones orientadas al logro de las metas previstas?		8.56	Aceptado
5	¿Se evalúa el desarrollo de las actividades para determinar el nivel de logro de metas?		8.67	Aceptado
6	¿Se realizan Actividades de sensibilización a todo el personal sobre el uso de los recursos de la I.E.?		9.45	Aceptado
7	¿Se asignan responsabilidades para ordenar y regular el uso de los recursos?		8.56	Aceptado
8	¿Se logran establecer sistemas de control y seguimiento del uso de los recursos?		8.56	Aceptado
9	¿Se reajustan y retroalimentan para mejorar el cumplimiento de acciones?		8.67	Aceptado
10	¿Se realizan acciones de seguimiento y control para evaluar nivel de cumplimiento?		9.45	Aceptado
11	¿Participa el director y los docentes en las acciones de planificación curricular?		9.45	Aceptado
12	¿Durante la planificación curricular se organiza tipos de secuencias de aprendizaje de los alumnos?		8.56	Aceptado
13	¿Se planifican acciones de supervisión de la enseñanza a través de visitas a las aulas?		8.56	Aceptado
14	¿Durante la supervisión se sugiere mejoras a la práctica docente?		8.56	Aceptado
15	¿Se realiza seguimiento de las sugerencias para determinar las mejoras del aprendizaje?		8.67	Aceptado
16	¿Se promueve y participa en las actividades de aprendizaje de los docentes y alumnos?		9.45	Aceptado
17	¿Promueve la comunicación entre docentes, alumnos y directivos?		8.67	Aceptado
18	¿Facilita la participación de los docentes en actividades de capacitación?		9.45	Aceptado
19	¿Facilita la formación de comunidades profesionales de aprendizaje?		8.56	Aceptado
20	¿Facilita el intercambio de experiencias con docentes de otras instituciones educativas?		8.56	Aceptado
21	¿La elaboración de las normas de convivencia se realiza en reuniones conjuntas?		8.56	Aceptado

22	¿Se promueven reuniones conjuntas de directivos y docentes para tratar asuntos de interés para la I.E.?		8.67	Aceptado
23	¿Planifica reuniones conjuntas con padres de familia y docentes?		9.45	Aceptado
24	¿Garantiza un entorno seguro y ordenado, dentro y fuera de la I.E.?		8.56	Aceptado
25	¿Identifica conflictos y los resuelve con rapidez y eficacia?		8.56	Aceptado

- **RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS DATOS**

CASOS	N	%
CASOS: Válidos	25	98.00
Excluidos	0	0

- **ESTADISTICO DE CONFIABILIDAD:**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.831	25

Según Huh, Delorme & Reid (2006) el valor de fiabilidad debe ser mayor a 0.6, por lo tanto podemos decir que el instrumento para medir el nivel de la percepción visual de la relación espacial es confiable.

Alfa de Cronbach	DECISIÓN FINAL
0.831	CONFIABLE

**TEST DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON EL SERVICIO
EDUCATIVO**

- **VARIABLE A EVALUAR:** Satisfacción de los Padres con el Servicio
Educativo
- **MUESTRA PILOTO:** 10 padres de familia
- **INSTITUCIÓN EDUCATIVA:** Institución Educativa N° 80027 “José
Quiñones Gonzáles”
- **LUGAR :** El Porvenir , Trujillo

EVALUACIÓN CON FINES DE DETERMINAR LA CONFIABILIDAD

- **TEST DE LIDERAZGO DIRECTIVO**
- **Estadístico usado:** Escala Alfa de Cronbach
- **Muestra:** 10 padres de familia

N°																															
	1	2	3	4	5	ST	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	14	15	ST	16	17	18	19	20	ST	21	22	23	24	25	ST	
1	2	3	3	3	3	18	3	1	2	1	2	10	2	3	3	3	3	18	2	3	3	3	4	17	3	4	3	3	3	13	1
2	3	2	3	2	2	15	1	3	2	3	2	12	3	2	3	2	2	15	4	5	4	5	3	24	2	3	2	2	4	29	
3	3	2	3	2	2	15	3	4	4	4	3	22	3	2	3	2	2	15	1	1	1	2	1	9	2	3	2	4	3	27	
4	2	2	3	2	2	13	2	3	3	3	4	17	2	2	3	2	2	13	3	1	3	2	3	16	2	2	2	3	3	26	
5	3	4	3	4	2	20	4	5	4	5	3	24	3	4	3	4	2	20	4	4	4	3	3	21	4	4	4	3	1	28	
6	1	1	1	2	2	9	1	1	1	2	1	9	3	1	2	1	2	10	1	1	1	2	2	9	3	4	3	3	3	32	
7	1	3	3	2	3	14	3	1	3	2	3	16	1	3	2	3	2	12	1	3	3	2	3	14	2	3	2	2	4	29	
8	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	21	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	24	2	3	2	4	3	27	
9	2	3	3	3	2	16	3	2	3	3	4	20	2	3	3	3	4	17	2	3	3	3	2	16	2	2	2	3	3	26	
10	3	5	5	4	5	26	5	3	5	3	3	22	4	5	4	5	3	24	3	5	5	4	5	26	4	4	4	3	1	28	
\bar{X}	27	29	29	29	30	159	29	27	29	28	28	170	26	29	30	29	25	166	27	29	29	29	30	159	26	32	26	30	28	383	

ESTADÍSTICO DE LOS ELEMENTOS

N°	ÍTEM	MEDIA	DECISIÓN	SITUACIÓN FINAL
1	¿La planta física de la I. E. es moderna y bien conservada?		9.45	Aceptado
2	¿La infraestructura es amplia y se mantiene adecuadamente limpia?		8.56	Aceptado
3	¿Las instalaciones y equipos se mantienen en buenas condiciones y listos para ser usados?		8.56	Aceptado
4	¿Se cuenta con los medios tecnológicos para facilitar las comunicaciones?		8.56	Aceptado
5	¿Los docentes son capacitados en el uso de estrategias basadas en TIC para mejorar su función?		8.67	Aceptado
6	¿El personal explica adecuadamente las razones para la implementación de iniciativas de mejora en la I.E.?		9.45	Aceptado
7	¿Todo el personal conoce las metas concretas de la I.E. y las explica de forma adecuada?		8.56	Aceptado
8	¿En su trabajo, el profesorado muestra optimismo y energía en su labor diaria		8.56	Aceptado
9	¿Todo el personal muestra compromiso con la institución y lo demuestra en sus comportamientos?		8.67	Aceptado
10	¿El ambiente de aprendizaje es ordenado y disciplinado?		9.45	Aceptado
11	¿Todo el personal colabora para que las actividades se logren de la mejor manera?		9.45	Aceptado
12	¿El Director apoya a los docentes que tienen dificultades para superarlas?		8.56	Aceptado
13	¿Cuándo surgen problemas se resuelven rápidamente?		8.56	Aceptado
14	¿Se planifican actividades de recuperación para los niños que lo necesiten?		8.56	Aceptado
15	¿Los recursos son suficientes en cantidad y calidad para todos los estudiantes y docentes?		8.67	Aceptado
16	¿Tiene la seguridad que en esta institución se realiza una buena tarea de enseñanza?		9.45	Aceptado
17	¿Todo el personal realiza su máximo esfuerzo para mejorar la I.E.?		8.67	Aceptado
18	¿Los docentes tienen apoyo para tratar niños con habilidades especiales?		9.45	Aceptado
19	¿El local y la actividad del personal dan bastante seguridad contra accidentes?.		8.56	Aceptado
20	¿Las diversas actividades que se planifican guían a los estudiantes a un aprendizaje seguro?.		8.56	Aceptado
21	¿El profesorado se siente orgulloso de trabajar en esta I.E.?		8.56	Aceptado
22	¿Existe confianza mutua para trabajar a favor de la I.E. entre los docentes, director y PP.FF?		8.67	Aceptado

23	¿La comunidad y profesores apoyan la labor que realiza el director?		9.45	Acceptado
24	¿El director promueve el intercambio de experiencias con docentes de otras I.E.?		8.56	Acceptado
25	¿La atención que brinda el director es amable y cortés, para resolver la consulta?		8.56	Acceptado

- **RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS DATOS**

CASOS	N	%
CASOS: Válidos	25	99.00
Excluidos	0	0

- **ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD:**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.92	25

Según Huh, Delorme & Reid (2006) el valor de fiabilidad debe ser mayor a 0.6, por lo tanto podemos decir que el instrumento para medir el nivel de la percepción visual de la relación espacial es confiable.

Alfa de Cronbach	DECISIÓN FINAL
0.92	CONFIABLE

ANEXO 7

Autorización de la I.E. para realizar el estudio

 **GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LA LIBERTAD**
PROGRAMA SECTORIAL III - UGEL 01 - EL PORVENIR
I.E. N° 8027 "JOSÉ ABELARDO QUIÑONES GONZÁLES"



"Año de la Universalización de la Salud"

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80027 CAP. FAP "JOSÉ ABELARDO QUIÑONES GONZÁLES", DEL DISTRITO EL PORVENIR, PROVINCIA DE TRUJILLO, REGIÓN LA LIBERTAD:

AUTORIZA

Al docente José Luis Peché Sanes, identificado con DNI N° 18127973, estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, del Programa de Maestría en Administración en la Educación, para aplicar el cuestionario sobre gestión administrativa y calidad del servicio al personal de la Institución Educativa, con fines de realizar la sustentación de su tesis brindándole las facilidades del caso.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines convenientes.

El Porvenir, 02 de junio del 2020.



BALTANAR HILLALONGA, N° 1200 - EL PORVENIR
CORREO ELECTRONICO: ie_80027_2015@reel-la.lib.pe

ANEXO 8

Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N°80027, El Porvenir.

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES	R DE PEARSON	PROBABILIDAD	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
Liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo por los padres de familia	0.923 (Positiva)	0.05 $p < 0.055$	Se rechaza Ho	La relación causal es significativa
Relación causal de las dimensiones de la variable liderazgo directivo con las dimensiones de la variable satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la I.E. N°80027, El Porvenir				
Dimensión Elementos tangibles	0.875 (Positiva)	0.00 $p < 0.055$	Se rechaza Ho	La relación causal es significativa
Dimensión Confiabilidad	0.919 (Positiva)	0.00 $p < 0.055$	Se rechaza Ho	La relación causal es significativa
Dimensión Capacidad de respuesta	0.920 (Positiva)	0.00 $p < 0.055$	Se rechaza Ho	La relación causal es significativa
Dimensión seguridad	0.896 (Positiva)	0.00 $p < 0.055$	Se rechaza Ho	La relación causal es significativa
Dimensión empatía	0.939 (Positiva)	0.00 $p < 0.055$	Se rechaza Ho	La relación causal es significativa
Fuente: Tabla 12 y tabla 13				