



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil de una institución
educativa pública de Huarochirí, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Gonzalez Arias, Rocio Anne (orcid.org/0009-0009-3136-9453)

ASESORAS:

Dra. Julca Vera, Noemí Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

Dra. Narváez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencia en la educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta investigación, principalmente al Padre Celestial, por brindarme cada día una nueva oportunidad con su infinita bendición y protección, a mis padres, porque sé que me guían desde donde están. Así mismo, a mis hermanos, especialmente a mi querida hermana Miriam, por su apoyo incondicional continua que me permite llevar a cabo mis metas.

Agradecimiento

A todos los docentes del programa de posgrado de la Universidad “César Vallejo” por compartir sus conocimientos de manera invaluable, así mismo, a mi asesora Dra. Noemi Teresa Julca Vera por su dedicación, por sus orientaciones y recomendaciones pertinentes que han contribuido en esta investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JULCA VERA NOEMI TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR

VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023", cuyo autor es GONZALEZ ARIAS ROCIO ANNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JULCA VERA NOEMI TERESA DNI: 18837377 ORCID: 0000-0002-5469-2466	Firmado electrónicamente por: NOJULCAVE el 22-07-2023 09:33:36

Código documento Trilce: TRI - 0604351





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
LA EDUCACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GONZALEZ ARIAS ROCIO ANNE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR

VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ROCIO ANNE GONZALEZ ARIAS DNI: 10120409 ORCID: 0009-0009-3136-9453	Firmado electrónicamente por: RAGONZALEZG el 20- 07-2023 11:20:58

Código documento Trilce: TRI - 0604349

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez mediante juicio de expertos	18
Tabla 2. Resultado de los niveles de la variable liderazgo directivo	20
Tabla 3. Resultado de los niveles de las dimensiones del liderazgo directivo	21
Tabla 4. Resultado de los niveles de la variable satisfacción estudiantil	22
Tabla 5. Resultado de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción estudiantil	23
Tabla 6. Tablas cruzadas: liderazgo directivo y satisfacción estudiantil	24
Tabla 7. Tablas cruzadas: liderazgo directivo y calidad de servicio docente	25
Tabla 8. Tablas cruzadas: liderazgo directivo y calidad de servicio administrativo	26
Tabla 9. Tablas cruzadas: liderazgo directivo y calidad de infraestructura	27
Tabla 10. Resultado de prueba de normalidad	28
Tabla 11. Resultado del modelo de ajuste	29
Tabla 12. Resultado de Pseudo R cuadrado (variables ordinales)	29
Tabla 13. Resultado de Información de ajuste de los modelos	29
Tabla 14. Resultado de Pseudo R cuadrado	30
Tabla 15. Resultado de Información de ajuste del modelo	30
Tabla 16. Resultado de Pseudo R cuadrado	30
Tabla 17. Resultado de información de ajuste de los modelos	31
Tabla 18. Resultado de Pseudo R cuadrado	31
Tabla 19. Ficha técnica de liderazgo directivo	53
Tabla 20. Ficha técnica de satisfacción estudiantil	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica del nivel correlacional causal	16
Figura 2. Frecuencias por niveles de la variable liderazgo directivo	20
Figura 3. Porcentaje por nivel de las dimensiones de la variable liderazgo directivo	21
Figura 4. Porcentajes por nivel de la variable satisfacción estudiantil	22
Figura 5. Porcentaje por nivel de las dimensiones de la variable satisfacción estudiantil	23
Figura 6. Porcentaje por nivel de la relación del liderazgo directivo y satisfacción	24
Figura 7. Porcentaje por nivel de la relación del liderazgo directivo y calidad de servicio docente	25
Figura 8. Porcentaje por nivel de la relación del liderazgo directivo y calidad de servicio	26
Figura 9. Porcentaje por nivel de la relación del liderazgo directivo y calidad de infraestructura	27

RESUMEN

El estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la influencia del liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil de una institución educativa pública de Lima 2023, asimismo, la calidad del servicio docente, calidad del servicio administrativo y la calidad de la infraestructura. Dicho estudio se delimitó desde un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional causal. La población fue de 95 estudiantes y su muestra fue tipo censo. El recojo de información se hizo mediante dos cuestionarios de 20 ítems para cada variable, estos fueron validados por juicio de expertos, después del acopio de datos se realiza el tratamiento estadístico. Los resultados se evidenciaron mediante tablas y figuras. Según las evidencias estadísticas se cumple el objetivo general de una correlación causal existente, observándose que la significancia bilateral/p-valor= 0,000 siendo ello $< 0,05$. Por lo tanto, se acepta la H_a y se rechaza la H_0 , de la misma forma según el valor de Nagelkerke siendo ello 0,765 notándose que existe una influencia positiva entre liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil.

Palabras clave: Gestión educativa, liderazgo, satisfacción.

ABSTRACT

The study was developed with the objective of determining the influence of managerial leadership on student satisfaction in a public educational institution in Lima 2023, as well as the quality of the teaching service, the quality of the administrative service and the quality of the infrastructure. Said study was delimited from a quantitative approach of non-experimental cross-sectional design, causal correlational level. The population was 95 students and its sample was census type. The information collection was done through two questionnaires of 20 items for each variable, then they were validated by expert judgment, after the data collection, the statistical treatment is carried out. The results were evidenced by tables and figures. According to the statistical evidence, the general objective of an existing causal correlation is met, observing that the bilateral significance/p-value= 0.000, being < 0.05. Therefore, the H_a is accepted and the H_0 is rejected, in the same way according to the value of Nagelkerke, this being 0.765, noting that there is a positive influence between managerial leadership on student satisfaction.

Keywords: Educational management, leadership, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La primera variable está considerada como un factor influyente en la satisfacción, sea del estudiante, docente o empleado administrativo (Delgadillo et al., 2023). No obstante, el directivo afronta varios obstáculos para planificar y ejecutar su labor orientadora al frente de la comunidad educativa. Muchas veces las limitaciones son de carácter estructural como el presupuesto y el marco normativo que se recibe del gobierno central. Como es posible reconocer, estos últimos factores están fuera de su control o de sus decisiones como directivo.

En el mundo, se realizó un sondeo entre 1682 directivos en el marco de la primera oleada pandémica por coronavirus y la suspensión hasta nuevo aviso de las clases presenciales (Unesco, 2020). El 92% se mostró preocupado por el confinamiento y la incertidumbre que, casi por primera vez, impedía avizorar el futuro. De forma casi unánime, se señaló al liderazgo directivo como un factor decisivo para mejorar las condiciones del personal docente y administrativo y la implementación del centro educativo (Unesco, 2019). A la vez, se recuerda que esto transcurre cuando se suman esfuerzos para cumplir con el Objetivo 4.1 y 4.5 contemplados en la Agenda Educativa 2030. Es tiempo de cumplir los compromisos internacionales, no basta con buenas intenciones o con impactantes declaraciones retóricas.

En Latinoamérica, de acuerdo con los reportes del Banco Interamericano de Desarrollo, desde el 2020 la gestión educativa a cargo de los directivos tuvo que lidiar con una caída del 5.5% del producto bruto interno en toda la región (BID, 2020). Esto representa que la desaceleración de la economía regional impactó negativamente en la recaudación tributaria, al igual que en la producción. Todo eso supuso menores ingresos para redistribuir por parte de los Estados nacionales. 25 países vieron como sus problemas de baja calidad educativa, precaria formación docente y presupuesto exiguo para educación y salud se agravaron (Cepal, 2020). Este contexto adverso complicó aún más la eficacia del liderazgo directivo e impidió objetivamente una mayor satisfacción de los estudiantes como usuarios del servicio educativo. Es indispensable tener en cuenta el contexto adverso que se vivió en ese entonces. Nunca faltaron ganas de hacer bien las cosas.

En el Perú, se reconoce que la pandemia representó un reto nunca antes vivido por el sistema educativo en todas sus instancias (Minedu, 2020). Las pruebas

saltan a la vista: trabajo presencial suspendido, virtualidad al máximo sea para la enseñanza, aprendizaje, monitoreo y acompañamiento pedagógico. Los directivos debieron atender nuevas necesidades en un tiempo relativamente corto, donde se preocuparon también por el bienestar emotivo de la comunidad y, por otro lado, con una educación remota de calidad (Quispe-Llactahuaman et al., 2023). Si bien es cierto, desde el año 2022 las labores habituales se están dando bajo la semipresencialidad, eso no equivale a que los problemas de antes hayan sido resueltos. En algunos casos, los problemas no pudieron ser resueltos y, por el contrario, se agravaron como ocurrió con la conectividad en zonas distantes.

En Huarochirí, ubicada en la zona central y oriental de Lima, en una institución educativa dentro del ámbito de la UGEL 15, se observa que respecto al liderazgo directivo este se encontraría en un nivel regular, debido fundamentalmente a algunas limitaciones mostradas en la capacidad de gestión, sobre todo para la organización y monitoreo de labores pedagógicas y administrativas de forma virtual. Además, se registran complicaciones por el número de educandos rezagados, lo que sería consecuencia de un liderazgo directivo poco proactivo e innecesariamente reactivo, el cual da la sensación de esperar la supervisión del Minedu y no diseñar un plan estratégico, con todos los actores socioeducativos, que ayude a cumplir los objetivos estratégicos. El liderazgo debe ser parte de la solución y no ser uno más de los problemas.

En cuanto a la satisfacción del estudiante, se ha registrado mediante diálogos informales la incomodidad por la inversión insuficiente en equipos y conectividad para la educación virtual durante las primeras olas de la pandemia. Otro error ha sido no brindar asesoría y soporte emocional efectivo para aquellos alumnos cuyas familias perdieron a varios de sus seres queridos cuando todavía no estaban disponibles las vacunas contra la COVID-19. Asimismo, la mayoría de los padres de familia ha expresado su insatisfacción respecto a la gestión de la educación virtual: número insuficiente de docentes designados para el acompañamiento, excesiva cantidad de alumnos por cada aula, lo que dificultaba la retroalimentación del profesor y mermaba, a su vez, la posibilidad de un rendimiento académico satisfactorio.

Por ello, frente a la problemática descrita se planteó el problema de investigación de este modo: ¿Cómo influye el liderazgo directivo en la satisfacción

estudiantil de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023? Luego, los problemas específicos serán: ¿Cómo influye el liderazgo directivo en la calidad de servicio docente, de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023? ¿Cómo influye el liderazgo directivo en la calidad de servicio administrativo, en una institución educativa pública de Huarochirí, 2023? ¿Cómo influye el liderazgo directivo en la calidad de la infraestructura, de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023?

Esta investigación tuvo valor teórico, porque aporta nuevas evidencias acerca del nexo entre el liderazgo directivo y la satisfacción del estudiante, basándose del enfoque de contingencia y el paradigma de la desconfirmación de las expectativas, respectivamente. Asimismo, tiene implicancias prácticas porque el análisis de sus resultados estará al alcance de los gestores de servicios educativos, de modo que evaluarán la pertinencia de planear medidas de intervención a corto y mediano plazo para mejorar el nivel de la satisfacción del estudiante. A su vez, contó con utilidad metodológica puesto que la recolección de datos se realizará con dos instrumentos validados. Se ha dispuesto por parte de la investigadora que dichos instrumentos estén en acceso abierto para todo aquel que necesite consultarlos o contextualizarlos de acuerdo a su localidad o ciudad.

El objetivo general fue: Determinar la influencia entre el liderazgo directivo y satisfacción estudiantil de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023. Así mismo, se propusieron tres objetivos específicos: (a) Determinar la influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio docente, (b) Determinar la influencia del liderazgo directivo en la calidad del servicio administrativo, (c) Determinar la influencia del liderazgo directivo en la calidad de infraestructura.

Se planteó la hipótesis general: El liderazgo directivo influye significativamente en la satisfacción estudiantil de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023. Asimismo, se propuso tres hipótesis específicas: (a) El liderazgo directivo influye significativamente en la calidad de servicio docente, (b) El liderazgo directivo influye significativamente en la calidad de servicio administrativo, (c) El liderazgo directivo influye significativamente en la calidad de infraestructura.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que concierne a estudios nacionales previos, se cuenta con Laines (2021) quien tuvo el propósito de instaurar conexión entre el liderazgo directivo y educación remota en Reque. Esta fue un estudio correlacional, con una población tipo censo de 23 sujetos. Se obtuvo por resultados que el liderazgo directivo es considerado como alto por el 52.2% de los encuestados, seguido del nivel regular (30.4%) y bajo y muy alto por el 8.7%, respectivamente. El análisis inferencial reveló que no existe correlación entre las variables en cuestión. Por tanto, se concluye que las variables no tienen interrelación entre sí.

A su vez, Salazar (2021) se interesó por definir la influencia del liderazgo directivo en la calidad del servicio educativo en el Callao. Este ha sido un estudio correlacional causal con 61 individuos sondeados. Se obtuvo que, entre las variables existe, primero, una correlación positiva ($p < .05$) entre liderazgo y calidad, con magnitud moderada (r de Pearson = .614). En segundo lugar, la regresión lineal demostró que R^2 de Nagelkerke es igual a 0.377, lo que equivale a que el liderazgo directivo determina en un 37.7% la variabilidad de la alta calidad educativa. Se concluye que el liderazgo directivo (variable independiente) influye en la calidad del servicio (variable dependiente).

Luego, Campos (2020) tuvo la finalidad de definir la correspondencia entre la satisfacción con servicio educativo y gestión directiva en Comas. Ha sido un estudio correlacional, con 57 sujetos encuestados. Se obtuvo que la satisfacción fue percibida mayoritariamente como deficiente (43.9%), seguida del nivel excelente (33.3%) y regular (22.8%), mientras que la gestión a cargo del directivo fue considerada como regular (36.8%), seguida del nivel deficiente (33.3%) y excelente (29.8%); además, el estudio inferencial reveló que hay una correlación positiva ($p < .05$) entre satisfacción y gestión directiva, siendo su magnitud alta ($\rho = .790$). Se concluye que mientras más satisfechos se perciban los usuarios, la gestión del directivo habría alcanzado mayores logros de ejecución.

Asimismo, Peche (2020) se propuso fijar la correspondencia entre el liderazgo directivo y la satisfacción con la atención educativa en Trujillo. Esta ha sido un estudio cuantitativo y correlacional con una muestra de 106 sujetos. Se consiguió que el liderazgo directivo fue calificado como de nivel regular (84.9%), seguido de favorable (10.4%) y desfavorable (4.7%), mientras que la satisfacción

con el servicio educativo también fue considerada de nivel regular (75.5%), desfavorable (18.9%), favorable (4.7%) y muy desfavorable (0.9%). Además, existe correlación significativa positiva ($p < .05$) y de magnitud muy alta ($\rho = .923$) con un 95% de confianza. Se concluye que debido a la asociación demostrada entre las variables debe rechazarse la hipótesis nula.

Luego, Yangali y Torres (2020) se interesaron por definir la correspondencia entre el liderazgo directivo y el aprendizaje. Fue un análisis adscrito al enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal con 40 sujetos encuestados. Se obtuvo que no existe relación ($p\text{-valor} = .387 > .05$). Por ese mismo motivo, tampoco existe correlación entre liderazgo autoritario coercitivo y aprendizaje ($p = .076 > .05$), entre liderazgo autoritario benevolente y aprendizaje ($p = .273 > .05$), entre liderazgo consultivo y aprendizaje ($p = .367 > .05$), entre liderazgo participativo y aprendizaje ($p = .192 > .05$). Por consiguiente, se concluye que no son variables interdependientes.

Hasta el momento, los antecedentes nacionales consultados ayudan a demostrar que el liderazgo directivo es un aspecto clave para mejorar la satisfacción del estudiante, gracias a que promueve el respeto mutuo, las habilidades comunicativas, la motivación de los diversos grupos, al igual que su compromiso ético y la capacidad indiscutible de enseñar con el ejemplo.

En lo que se refiere a estudios previos internacionales, se tiene a Anchundia (2023) que se interesó por la propuesta de un programa de liderazgo para la mejoría del desarrollo de calidad, con el fin de incrementar la percepción positiva del servicio educativo en Guayaquil-Ecuador. Esta fue una investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal con 40 sujetos encuestados. Se obtuvo que el liderazgo directivo fue percibido como de nivel regular por el 38.29% de los encuestados, seguido del nivel bajo (34.05%) y alto (27.66%), mientras que la calidad educativa fue calificada como de nivel regular (40.43%), consecutivo del nivel bajo (38.29%) y del nivel alto (21.28%). Concluyendo que se justifica la preparación de una sugerencia de acción que responda a la prevalencia del nivel regular y bajo en cuando a la percepción de ambas variables.

Luego, Baque (2021) que tuvo la finalidad de evaluar la relación entre el liderazgo directivo y la satisfacción con servicio educativo en Ecuador. Se trató de una indagación cuantitativa, correlacional y con 354 sujetos encuestados. Se

obtuvo que el 62% de los sujetos sondeados considera que el liderazgo tiene un nivel regular; mientras que el 52% declara sentirse satisfecho. Se demostró que existe una correlación alta (ρ de Spearman= .875). Se concluye que un liderazgo más eficiente se corresponde con una mayor sensación de satisfacción con el servicio educativo.

A su vez, Paternina (2021) quien se propuso definir el nivel del liderazgo directivo en una escuela de Panamá. Este fue un estudio cuantitativo de nivel descriptivo simple, con una muestra de 77 sujetos encuestados. Se obtuvo que el estilo de liderazgo sobresaliente es el transformacional (92.16%), además el autor hace un análisis documental complementario y concluye que dicho estilo de liderazgo ha tenido un efecto beneficioso en la excelencia educativa del servicio brindado a la comunidad.

Asimismo, Rachmawati y Suyatno (2021) se propusieron analizar, influencia del liderazgo directivo en la satisfacción académica al sur de Indonesia. Este ha sido una investigación cuantitativa causal, con una muestra de 77 sujetos. El análisis inferencial permitió conocer que el valor de R^2 fue .762, lo que equivale porcentualmente a una fuerte ascendencia del liderazgo directivo (76.2%) en la complacencia académica, en particular de sus competencias interpersonales. Se concluye que el liderazgo interviene en la satisfacción académica de los estudiantes.

Luego, Samancioglu et al. (2020) tuvieron el objetivo de ponderar los efectos de liderazgo del directivo en la satisfacción académica en Turquía. En lo metodológico, esta ha sido una investigación cuantitativa, causal y con 344 sujetos encuestados. Se obtuvo que las variables tienen una correlación moderada (r de Pearson= .531), a lo que se añade que la influencia del liderazgo equivale al 28.3% de la variabilidad de la satisfacción. Se entiende que, el liderazgo directivo tiende a influenciar sobre la satisfacción académica, pero no es de magnitud significativa.

Hasta el momento, los antecedentes internacionales no solo respaldan el estrecho enlace entre el liderazgo directivo y la satisfacción estudiantil, sino que brindan más argumentos que la sustentan como, por ejemplo, la distribución equitativa de responsabilidades, el sentido de responsabilidad y le reforzamiento positivo de la identidad o pertenencia con la institución.

Por otro lado, el liderazgo es un concepto relevante para la conducción de organizaciones, principalmente con una perspectiva formativa y/o educativa, al igual que gerencial. El liderazgo alude a la condición de un líder o a la superioridad transitoria de una empresa, institución, marca o producto en el mercado. En tal sentido, el líder es conductor de un grupo humano (RAE, 2023). A su vez, cuatro autores como Gómez (2002), Davis y Newstrom (2003), Payeras (2004) y Hellriegel y Slocum (2004) coinciden en señalar al liderazgo como una capacidad lo suficientemente influyente para alcanzar una determinada meta. Por consiguiente, es posible afirmar que el liderazgo implica asumir una escala de valores que se va convirtiendo en una herramienta para que el individuo alinee su vida individual al comportamiento organizacional.

El logro de metas colectivas es una de las ideas principales en la definición que Koontz y O'Donnell (2001) acuñaron para el liderazgo. Asimismo, Fullan (2002) comparte ese sentir y le añade la obtención de resultados esperados, en tanto que los líderes auténticos crean nuevas oportunidades que facilitan compartir y aprender lo aprendido, consiguiendo la transformación total o parcial del contexto (Perdomo y Prieto, 2009). A su turno, Uribe et al. (2013) hace hincapié en que el líder también lo es porque crea, desarrolla y consolida equipos altamente efectivos para una respuesta efectiva a las amenazas y oportunidades. Por ello, Robles et al. (2013) añaden que el líder es capaz de realizar un análisis eficaz del entorno para favorecer el cambio y crecimiento organizacional. Por último, Barroso y Salazar (2010) enfatizaron en que el líder tiene una ascendencia moral debido a su conducta proba y transformadora, ligado siempre al cuidado del bien común, el desarrollo de relaciones interpersonales positivas y la transformación social.

En esta investigación, el autor base para definir liderazgo directivo es Agüera-Ibáñez (2004) quien sostiene que es el arte o técnica que permite la orientación de los integrantes de la institución educativa hacia el trabajo por metas, con una perspectiva colectiva, mediante la persuasión, comunicación, confianza, respeto, tolerancia y capacidad de gestión.

Históricamente, se han debatido cuestiones como si el liderazgo es una capacidad innata o es una cualidad que se va forjando al interior de los grupos humanos (Sachinski y Pienta, 2021). También se ha discutido si todos esos grupos necesitan un mismo tipo de líder o es que el liderazgo se va desarrollando de

acuerdo a las circunstancias socio históricas en que se desenvuelva (Robbins y Coulter, 2018).

Siguiendo a Agüera-Ibáñez (2004), el liderazgo ha sido abordado conceptualmente desde seis perspectivas, por lo menos. Primero, el enfoque de rasgos que afirma que los líderes tienen características que los distinguen de otras personas como su energía inagotable, inteligencia, intuición, capacidad de previsión y persuasión. Segundo, el enfoque conductual afirma, luego de que en la Universidad de Ohio se estudiaran las conductas de los líderes y sus seguidores, que los grupos humanos perciben el liderazgo a través de tareas tales como la organización del trabajo, la estructuración del contexto laboral, la definición de roles y obligaciones, el respeto y la confianza y la creación de un clima de confraternidad. Tercero, el enfoque situacional parte de la premisa de que la conducta del líder sigue diversos patrones cuya efectividad dependerá de numerosas situaciones destacando la teoría de la contingencia enunciada por Friedler entre 1967 y 1978.

También se tiene al liderazgo transformacional, el cual se centra en la motivación y compromiso de los partidarios, y en la transformación de sus valores y objetivos para que estén más alineados con los de la organización (Bass y Avolio, 1994).

Se basa en una serie de características distintivas que lo diferencian de otros estilos de liderazgo. En primer lugar, los líderes transformacionales saben lo que quieren y cómo lo van a conseguir (Özgenel y Karsantik, 2020). En segundo lugar, estos líderes son capaces de inspirar y motivar a sus partidarios, y de crear una determinada atmosfera de trabajo (More y Murray, 2021). En tercer lugar, los líderes transformacionales ayudan a alcanzar el máximo potencial al grupo que dirige (McGregor et al., 2021). Por último, los líderes transformacionales son capaces de crear un sentido de comunidad y de pertenencia entre sus seguidores, lo que ayuda a crear un ambiente de trabajo positivo y productivo (Maker, 2022).

El estilo de liderazgo transformacional ha demostrado sus efectos positivos en la organización y en los seguidores. En primer lugar, se ha demostrado que está asociado con un mayor compromiso de los empleados y una mayor satisfacción laboral (Bede y Abe, 2021). En segundo lugar, el liderazgo transformacional se ha asociado con un mayor rendimiento de la organización, y con una mayor capacidad de adaptación en el entorno empresarial (Day et al., 2020). En tercer lugar, el

liderazgo transformacional se ha asociado con una mayor innovación y creatividad en la organización, lo que puede ayudar a conservar la delantera competitiva en el emporio (Channing, 2020).

El estilo de liderazgo transaccional es uno de los más estudiados y utilizados en el ámbito empresarial y educativo. Se afirma que los líderes deben establecer acuerdos claros con sus seguidores, ofreciendo recompensas y castigos en función de metas específicas (Urribarri y Romero, 2019). En este sentido, el líder transaccional es aquel que se enfoca en el mantenimiento de la productividad.

El enfoque transaccional se enfoca en la idea de que los líderes deben establecer acuerdos claros con sus seguidores y ofrecer recompensas y castigos en función del desempeño (Valles-Ruiz, 2019). Los líderes transaccionales suelen establecer objetivos específicos y recompensas para aquellos que cumplen con ellos, mientras que castigan a aquellos que no lo hacen. Los líderes transaccionales también se enfocan en la supervisión del proceso. Ellos establecen estándares claros y monitorean el desempeño de los empleados de manera regular (García-Lirios, 2022). Si el desempeño de un empleado no cumple con los estándares establecidos, el líder transaccional puede tomar medidas disciplinarias.

A pesar de su eficacia en ciertas situaciones, el enfoque transaccional también tiene sus cuestionamientos. Por ejemplo, algunos críticos argumentan que este estilo de liderazgo no fomenta la creatividad y la innovación, ya que se enfoca en el mantenimiento del status quo (Alvear et al., 2019). Además, se ha sugerido que los líderes transaccionales pueden ser percibidos como controladores y autoritarios por sus seguidores (Changar y Atan, 2021). En conclusión, el liderazgo transaccional se enfoca en el establecimiento de acuerdos claros y la supervisión de los procesos de trabajo. Este enfoque se fundamenta en el intercambio de recursos entre el líder y los seguidores y es eficaz en situaciones donde las tareas son claras y la motivación es extrínseca.

El liderazgo *laissez-faire* es aquel, en el que el líder tiene una actitud muy pasiva y de ausencia en la toma de decisiones (Maral y Hamedoglu, 2021). Este estilo es el opuesto del liderazgo autocrático y democrático, ya que no implica un control ni una orientación hacia los objetivos. Uno de los principales planteamientos de este estilo de liderazgo es que los líderes *laissez-faire* tienden a ser más adecuados en contextos donde los miembros del grupo tienen altos niveles de

experiencia y motivación intrínseca para llevar a cabo sus tareas (Ferreira, 2021). Esto se debe a que, en ausencia de liderazgo directo, los miembros del grupo pueden utilizar su creatividad y habilidades para encontrar soluciones y tomar decisiones.

Además, este estilo de liderazgo puede ser beneficioso en situaciones donde el líder no tiene conocimientos técnicos o habilidades específicas para guiar al grupo. En este sentido, el líder *laissez-faire* puede permitir que los miembros del grupo con conocimientos especializados tomen la iniciativa y lideren el proceso. Sin embargo, uno de los planteamientos críticos de este estilo de liderazgo es que la falta de dirección y orientación puede llevar a la falta de cohesión y de logro de objetivos (Fries et al., 2021). La ausencia de liderazgo directo puede resultar en una falta de motivación y en una disminución del rendimiento y la productividad del grupo (Specchia et al., 2021). Los miembros del grupo pueden sentirse perdidos sin una dirección clara y pueden tomar decisiones poco acertadas sin la orientación adecuada.

Otro cuestionamiento importante es que este estilo de liderazgo puede fomentar la complacencia y la falta de responsabilidad en los miembros del grupo (Demirtas, 2020). En ausencia de un líder que establezca objetivos y supervise el progreso, los miembros del grupo pueden sentirse menos responsables y comprometidos con el éxito del grupo (Kalkan et al., 2020). En resumen, aunque el estilo de liderazgo *laissez-faire* puede ser adecuado en ciertos contextos y con ciertos grupos, es importante considerar sus limitaciones y posibles consecuencias antes de adoptarlo. Los líderes deben evaluar cuidadosamente su situación y decidir si la ausencia de liderazgo directo será beneficiosa o perjudicial para el éxito de su grupo.

De acuerdo con Agüera-Ibáñez (2004), las dimensiones de la variable liderazgo directivo son:

D1. Liderazgo persuasivo. Se caracteriza porque este tipo de líder invierte tiempo y energía para comunicarse con el equipo de trabajo, construyendo gradualmente los vínculos necesarios, se interesa por el desarrollo de las habilidades profesionales, oye los consejos de sus colaboradores.

D2. Liderazgo de delegación. Su concepto clave es la delegación de tareas y responsabilidades en los empleados más capaces, de manera que se les concede un determinado margen de libertad, pero sin renunciar al monitoreo constante.

D3. Liderazgo formal. Con esta dimensión se reconoce el mando o la capacidad de decisión que tiene el líder, pero ejercido dentro de límites responsables.

La variable satisfacción estudiantil se define como la aprobación que expresa el educando de todas las condiciones que se le ofrece para un servicio de calidad, por lo que se comprende la infraestructura, la enseñanza-aprendizaje, la identidad institucional y la realización personal (Gento y Vivas, 2003). En otros ámbitos, la satisfacción del cliente es importante porque si estos se sienten satisfechos son más propensos a regresar y hacer negocios con una empresa en el futuro. Además, los clientes satisfechos también pueden hablar positivamente de la empresa a sus amigos y familiares, lo que puede ayudar a la empresa a obtener nuevos clientes (Valencia, 2019). Por otro lado, los clientes insatisfechos pueden compartir sus experiencias negativas con otros, lo que mermará la capacidad para atraer nuevos clientes.

La teoría de la disonancia cognitiva es un concepto psicológico que ha sido aplicado en diversas áreas, incluyendo el marketing y la satisfacción del cliente. Esta teoría se enfoca en cómo las personas manejan la discrepancia entre sus creencias y comportamientos, lo que puede afectar su satisfacción y percepción hacia un producto o servicio (Festinger, 1957). En el contexto del marketing, la teoría de la disonancia cognitiva se utiliza para explicar la relación expectativas-calidad percibida (Vásquez et al., 2020). La teoría sugiere que cuando una persona tiene altas expectativas de un producto o servicio y su percepción no coincide con esas expectativas, puede experimentar disonancia cognitiva, lo que lleva a la insatisfacción del cliente (Simbrón y Sanabria, 2020).

Por ejemplo, si un cliente espera que un restaurante tenga un ambiente tranquilo y relajante, pero en cambio encuentra un ambiente ruidoso y caótico, puede experimentar disonancia cognitiva y sentirse insatisfecho con la experiencia. De manera similar, si un cliente espera un servicio rápido y eficiente en una tienda, pero el personal es lento y poco amable, puede experimentar disonancia cognitiva y sentirse insatisfecho con la experiencia (Vásquez et al., 2022). Sin embargo, la

disonancia cognitiva también recomienda que los individuos pueden reducir la disonancia cognitiva al cambiar sus expectativas o percepciones del producto o servicio (Zapatero, 2021). Por lo tanto, las empresas pueden trabajar para reducir la disonancia cognitiva y la gestión de las expectativas del cliente.

Dado que es necesario que se comente las implicancias de la teoría de la disonancia, en el ámbito educativo se afirma que un estudiante espera encontrar un aula donde se sienta respaldado y motivado con el desempeño docente. Sin embargo, con el paso del tiempo constata todo lo contrario: los profesores asumen que no es necesario ser motivador con su desempeño, porque supuestamente solo se motiva y se juega en educación inicial y en primaria. De este modo, se ha configurado una disonancia cognitiva con lo que el educando ya se siente insatisfecho.

Puede ocurrir algo similar con las oportunidades que muchos egresados de la educación secundaria esperan que sean facilitadas por sus centros formadores. La inserción al mercado laboral es una de las expectativas que, posiblemente, emociona o inquieta a las familias. Si fuese una institución de gestión educativa privada es probable que los padres anhelan que el corolario de su inversión y esfuerzo sea que el egresado tarde menos tiempo que el resto en ingresar a la universidad, ir definiendo su futuro vocacional y contar con él tal vez para aliviar en parte los costes de la cesta familiar o de la crianza del hermano menor.

En conclusión, la teoría de la disonancia cognitiva puede ser aplicada en el contexto de la satisfacción del cliente para entender cómo las expectativas y percepciones pueden afectar la satisfacción del cliente. Al comprender esta teoría, las empresas pueden tomar medidas para gestionar las expectativas del cliente, reduciendo la disonancia cognitiva.

La teoría del contraste es un concepto psicológico que se utiliza en diversos campos, incluyendo el marketing y la satisfacción del cliente. Esta teoría se enfoca en cómo las personas perciben un producto o servicio en relación a sus experiencias anteriores, lo que puede afectar su satisfacción y percepción hacia el producto o servicio actual (Ross et al., 1987). En el contexto del marketing, la teoría del contraste se utiliza para explicar cómo las experiencias anteriores del cliente pueden afectar su satisfacción con el producto o servicio actual (Sánchez y Trigo, 2021). La teoría sugiere que si un cliente ha tenido una experiencia negativa con

un producto o servicio, puede percibir el producto o servicio actual de manera más negativa de lo que realmente es.

Por otro lado, si un cliente ha tenido una experiencia positiva con un producto o servicio, puede percibir el producto o servicio actual de manera más positiva de lo que realmente es (Rodríguez et al., 2019). Por ejemplo, si un estudiante ha tenido una experiencia negativa con un servicio similar en el pasado, es más probable que perciba el servicio actual como de menor calidad de lo que realmente es. De manera similar, si un educando ha tenido una experiencia positiva con un curso o un taller para aprender habilidades nuevas en el pasado, es más probable que perciba el servicio actual como de mayor calidad de lo que realmente es (Rizo et al., 2020).

Con esta teoría se busca que se formen y se consoliden actitudes tendientes al equilibrio entre varios elementos de la estructura cognoscitiva. Por ejemplo, si en clase se le muestran imágenes referidas al desempleo juvenil y a la precarización de sus condiciones entonces es posible que se tenga progresivamente un estudiante con compromiso y responsabilidad según ocurre en su ambiente social.

En conclusión, la teoría del contraste puede ser aplicada en el contexto de la satisfacción del cliente para entender cómo las experiencias anteriores del cliente pueden afectar su percepción y satisfacción con el producto o servicio actual. Al comprender esta teoría, las empresas pueden tomar medidas para aumentar positivamente la percepción del consumidor.

La desconfirmación de las perspectivas es un concepto psicológico que se utiliza en diversos campos, incluyendo el marketing y la satisfacción del cliente. Esta teoría se enfoca en cómo las personas procesan y responden a la discrepancia entre sus expectativas y la experiencia real, lo que puede afectar su satisfacción y percepción hacia un producto o servicio (Oliver, 1993).

En el contexto del marketing, la teoría de la desconfirmación de las expectativas se utiliza para explicar cómo las expectativas del cliente pueden afectar su satisfacción con el producto o servicio. La teoría sugiere que cuando un cliente tiene expectativas altas sobre un producto o servicio y la experiencia real no cumple con esas expectativas, se produce una desconfirmación negativa, lo que lleva a la insatisfacción del cliente (Valcarce et al., 2019). Por otro lado, cuando un cliente tiene expectativas bajas sobre un producto o servicio y la experiencia real

supera esas expectativas, se produce una desconfirmación positiva, lo que lleva a la satisfacción del cliente.

Por ejemplo, si un estudiante espera una experiencia muy agradable desarrollando capacidades de liderazgo y habilidades sociales en un prestigioso centro formador, pero la experiencia real solo alcanza un nivel promedio de aprobación, entonces se produce una desconfirmación negativa, lo que lleva a la insatisfacción del estudiante.

Sin embargo, la teoría de la desconfirmación de las expectativas también sugiere que las empresas pueden utilizar esta teoría para mejorar la satisfacción del cliente. Al gestionar y ajustar las expectativas del cliente, las empresas pueden reducir la probabilidad de una desconfirmación negativa y aumentar la probabilidad de una desconfirmación positiva, lo que mejora la satisfacción del cliente (Aparicio et al., 2021).

En conclusión, la teoría de la desconfirmación de las expectativas puede ser aplicada en el contexto de la satisfacción del cliente para entender cómo las expectativas del cliente pueden afectar su percepción y satisfacción con el producto o servicio. Al comprender esta teoría, las empresas pueden tomar medidas para gestionar las expectativas del cliente, mejorar la calidad del servicio y buscar formas de superar las expectativas del consumidor.

Finalmente, según Mejía y Martínez (2009), las dimensiones son:

D1. Calidad del servicio docente. Se relaciona con los procedimientos aplicados en el aula, partiendo de un clima de confianza, con respeto por los valores sociales como la solidaridad y la honestidad, consolidando y creciendo con base en los saberes previos y generando condiciones para el desarrollo de competencias.

D2. Calidad del servicio administrativo. Funciones y comportamientos que se evalúan en el desempeño de un servicio brindado por una determinada organización.

D3. Calidad de la infraestructura. Características de una construcción material para satisfacer los requerimientos básicos para un idóneo desempeño escolar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio fue de carácter elemental, porque se orienta a profundizar el conocimiento de ciertos fenómenos para conocer mejor la realidad (Concytec, 2018). Esto quiere decir que se formulan preguntas novedosas, se revisan resultados alcanzados en estudios anteriores, se proponen nuevas temáticas de estudio, se avizoran nuevas líneas de investigación. Esa es la importancia de la investigación básica. En cierta medida, retroalimenta a la investigación aplicada. Por ello, en este estudio se considera estéril un supuesto debate por determinar cuál debe merecer la mayor atención presupuestal del Estado.

3.1.2 Diseño de investigación

No experimental, puesto que las variables solo son auscultadas en su estado natural, en este caso las aulas de clases (Hernández y Mendoza, 2018). En diseños de este tipo, la observación rigurosa y supervisada es clave para registrar las cualidades más destacadas de las variables. Debe hacerse así, porque es muy difícil arribar a conclusiones objetivas y relevantes careciendo de un conocimiento exhaustivo del objeto cognoscible.

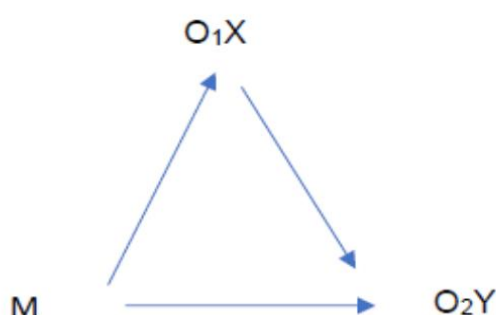
El método fue hipotético deductivo, porque la aceptación o refutación de las hipótesis depende de los resultados del análisis estadístico inferencial (Carrasco, 2019). Esto forma parte de la tradición científica que se originó en el siglo XVII con el empirismo inglés y de la que es tributario el enfoque cuantitativo.

El enfoque ha sido cuantitativo, puesto que se recogieron datos numéricos para medir las variables, previo procesamiento con métodos estadísticos para ver si es factible la generalización de sus resultados (Sánchez et al., 2018). Con este enfoque la investigación persigue datos contrastables obtenidos de forma directa, por lo que los informantes son un tipo de fuente primaria o de primera mano.

Su nivel fue correlacional causal, pues se desea demostrar que entre las variables existe una relación de causa-efecto, dando lugar a una variable independiente y otra dependiente (Arispe et al., 2020). Es necesario aclarar que la correlación por sí sola no representa una certeza de causalidad entre dos variables. La correlación es solo un tipo de relación que, inclusive, podría ser espuria.

Por su forma de recolectar datos, ha sido de corte transversal ya que, los datos se recolectaron de un solo lugar, en este caso de una institución educativa de Huarochirí, y en un solo momento (Cohen y Gómez, 2019). Los estudios de corte transversal son aquellos que se caracterizan por ser de tipo observacional, describiendo los atributos de las variables por investigar. No requiere tiempos de seguimiento ni ser prospectivo o retrospectivo, por lo que su realización es económicamente menos onerosa para el estudioso, a comparación de los estudios longitudinales.

Figura 1. Representación gráfica del nivel correlacional causal



Dónde:

- M : Muestra de estudio
- O₁X : Liderazgo directivo
- O₂X : Satisfacción del estudiante

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Liderazgo directivo

Definición conceptual:

Arte o técnica que permite la orientación de los integrantes de la institución educativa hacia el trabajo por metas, con una perspectiva colectiva, mediante la persuasión, comunicación, confianza, respeto, tolerancia y capacidad de gestión (Ibáñez, 1996).

Definición operacional:

La variable liderazgo directivo fue medida con un cuestionario de escala ordinal tipo Likert, comprende tres dimensiones, 10 indicadores y 20 ítems politómicos.

Variable dependiente: satisfacción estudiantil

Definición conceptual:

Es la percepción que los estudiantes tienen respecto a su institución educativa y que se construye con base en la atención de sus necesidades y expectativas (Mejías y Martínez, 2009).

Definición operacional:

La variable satisfacción estudiantil ha sido medida con un cuestionario de escala ordinal tipo Likert, comprende tres dimensiones, 9 indicadores y 20 ítems politómicos.

Las variables son de naturaleza cualitativa, sus ítems son politómicos y la escala de medición, es ordinal (Anexo 1).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**3.3.1. Población:**

Consiste en la totalidad de elementos en los cuales se aprecian cualidades compartidas como edad, grado de instrucción o lugar de procedencia (Rodríguez et al., 2021). Se trata de una población finita de 95 estudiantes.

- **Criterios de inclusión:**

Estudiantes de ambos sexos del VII ciclo, cuyos padres han autorizado su participación y que asisten habitualmente a clases.

- **Criterios de exclusión:**

Alumnos del VI ciclo (primero y segundo) y los de tercer grado, pertenecientes al VII ciclo, además aquellos que no asistieron en el momento de la aplicación de la encuesta.

3.3.2. Muestra:

En vista de que es un número asequible de estudiantes, se aplicaron los cuestionarios a estudiantes del VII ciclo. Por consiguiente, la muestra fue censal (Carhuancho et al., 2019).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fue encuesta, forma, observación indirecta de la realidad porque se apoya en las percepciones de los encuestados, por lo que es posible que la información que se consiga no necesariamente refleje la realidad tal cual es (Hernández et al., 2018). También se le considera un procedimiento estandarizado para recoger datos, puesto que las indicaciones son las mismas para todos los sujetos, las

preguntas también son las mismas en cantidad y en destinatarios, por lo que facilita en cierta medida comparaciones intergrupales.

El instrumento ha sido el cuestionario, donde la intención detrás de los ítems era obtener información acerca de las variables con base en las opiniones, actitudes o percepciones de los participantes (Carrasco, 2019). Debe aclararse que la utilización de un cuestionario no es potestad exclusiva de la encuesta, porque también puede ser empleado en estudios que no trabajen con muestras representativas. Por ejemplo: censos de población y vivienda o cuando el tamaño muestral es reducido.

La validez de los instrumentos ha sido obtenida mediante el juicio de expertos. Cabe recordar que la validez indica una certeza garantizada por expertos informantes de que el instrumento es útil para el objetivo de la investigadora (Anexo 2).

Tabla 1

Validez mediante juicio de expertos

Experto(a)	Grado	Validez	Aplicabilidad
Raúl Delgado Arenas	Doctor	Válido	Aplicable
Julca Vera Noemí Teresa	Doctora	Válido	Aplicable
Edith Silva Rubio	Doctora	Valido	Aplicable

Nota: Constancia de validez del instrumento (Anexo 3)

Respecto a la confiabilidad, esta fue como sigue: estadígrafo alfa de Cronbach fue 0,810 para el instrumento que mide liderazgo directivo, mientras que el segundo con el que se midió la satisfacción del estudiante tuvo un coeficiente de 0,800. En ambos casos, una fuerte confiabilidad (Anexo 4). Cuando un instrumento es confiable, existe la seguridad avalada por una medición matemática de que entre los ítems y el cuestionario en sí existe coherencia.

3.5. Procedimientos

En esta indagación adscrita al enfoque cuantitativo se siguieron procedimientos tales como la formulación del problema, revisión de la literatura disponible, planteamiento de objetivos e hipótesis, elaboración de la tabla de operacionalización de variables siguiendo lo estipulado por la Escuela de Posgrado, luego, buscar y adaptar los instrumentos de acuerdo a las variables de estudio, se envió a los expertos para su validación, se pide permiso al director de la institución

mediante la carta de presentación para aplicar los instrumentos de manera presencial.

Por último, se elaboró el informe final de investigación se completó con resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Las referencias recogidas fueron objeto de análisis usando la estadística descriptiva e inferencial. Previamente, la información fue procesada y sistematizada en una matriz Excel con lo que se consolidó el banco de datos. Se tuvo soporte del software SPSS V26. Por otro lado, se presentan tablas y figuras con su respectivo comentario y/o interpretación. Se hizo el análisis de normalidad, por ello, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov y se usó la R² de Nagelkerke como parte de una regresión lineal.

3.7. Aspectos éticos

La puesta en práctica del proyecto se dio basándose en el código deontológico de la Universidad César Vallejo (UCV, 2017). Además, se contó con el asentimiento de padres de los estudiantes involucrados, motivando la participación desinteresada y voluntaria, atendiendo a los objetivos e importancia de la investigación.

De manera similar, para la administración de los instrumentos se ha considerado la necesidad del anonimato. A su vez, se cuidó la confidencialidad de los datos compartidos por los encuestados. Se reafirma el compromiso de que el uso de la información se reserva exclusivamente para los fines de esta investigación.

Suele creerse que solo una investigación biomédica debe ser cuidadosa con la ética, lo cual es un error por donde se le mire. Del mismo modo que no hay acciones humanas que carezcan de objetivos, tampoco podría realizarse investigación científica divorciada del compromiso ético. Las conductas que no se rijan de acuerdo a ese imperativo son perjudiciales, no solo porque podrían ser motivo de normalización por parte del público no especializado, sino fundamentalmente porque se desprestigia la actividad científica y podría ser vista como una actividad esencialmente lucrativa y libre del respeto por la verdad y las personas.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable liderazgo directivo

Tabla 2

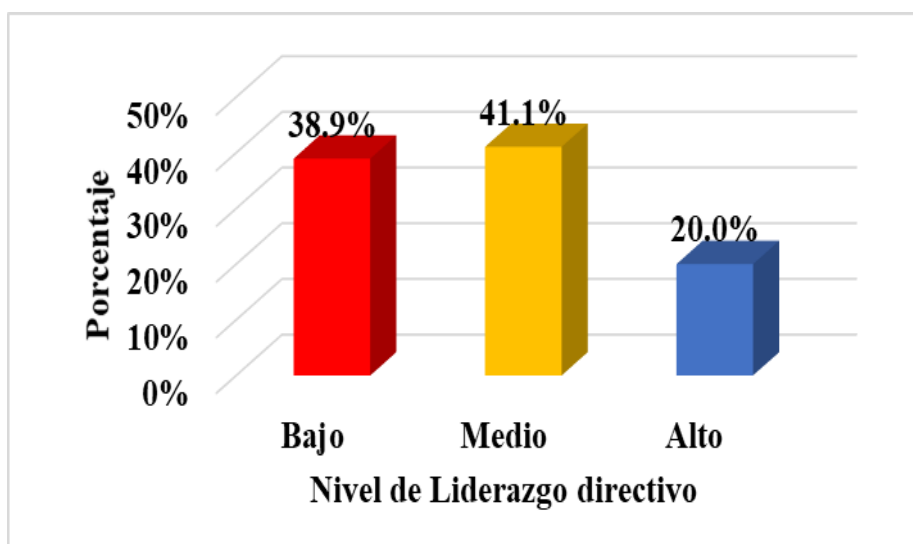
Resultado de los niveles de la variable liderazgo directivo

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51-65	37	38.9%
Medio	66-80	39	41.1%
Alto	81-98	19	20.0 %
Total		95	100 %

Nota: Resultados según SPSS V26

Figura 2

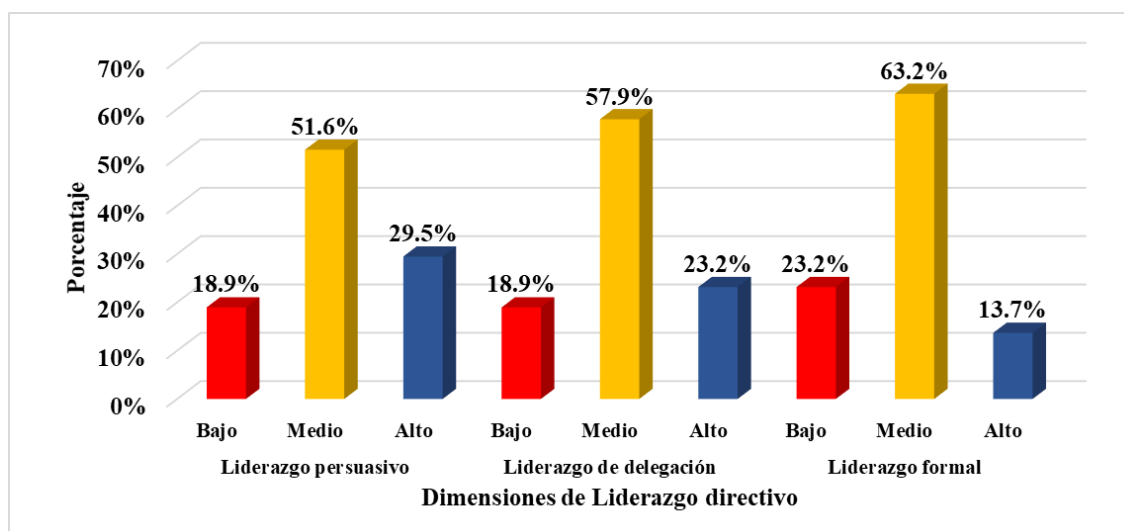
Frecuencias por niveles de la variable liderazgo directivo



Se ve que, del total de encuestados, el 41.1% ubican a la variable liderazgo directivo en el nivel medio, consecutivo del 38.9% en el nivel bajo y el 20.0% en el nivel alto. Que solo existan tres puntos porcentuales de disparidad entre el nivel medio y el nivel bajo podría revelar que los directivos tendrían que ponderar algunas medidas para que mejoren su percepción como líderes en la comunidad educativa.

Tabla 3*Resultado de los niveles de las dimensiones del liderazgo directivo*

Dimensiones	Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Liderazgo persuasivo	Bajo	15-20	18	18.9%
	Medio	21-27	49	51.6%
	Alto	28-30	28	29.5%
	Total	0	95	
Liderazgo de delegación	Bajo	16-21	18	
	Medio	22-26	55	57.9%
	Alto	27-35	22	23.2%
	Total	0	95	100%
Liderazgo formal	Bajo	14-21	22	23.2%
	Medio	22-28	60	63.2%
	Alto	29-35	13	13.7%
	Total	0	95	100%

Nota: Resultados según SPSS V26**Figura 3***Porcentaje por nivel de las dimensiones de la variable liderazgo directivo*

Del 100% de los encuestados, en la dimensión liderazgo persuasivo sobresalió el nivel medio en 51.6%, en la dimensión liderazgo de delegación sobresalió el nivel medio en 57.9% y en la dimensión liderazgo formal sobresalió el nivel medio en 63.2%.

Variable satisfacción estudiantil

Tabla 4

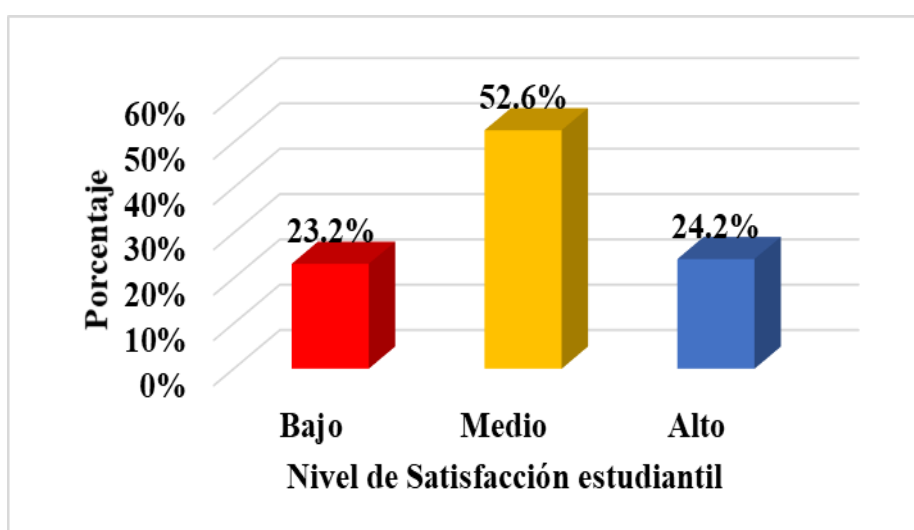
Resultado de los niveles de la variable satisfacción estudiantil

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	46-63	22	23.2%
Medio	64-82	50	52.6 %
Alto	83-100	23	24.2 %
Total		95	100,0 %

Nota: Resultados según SPSS V26

Figura 4

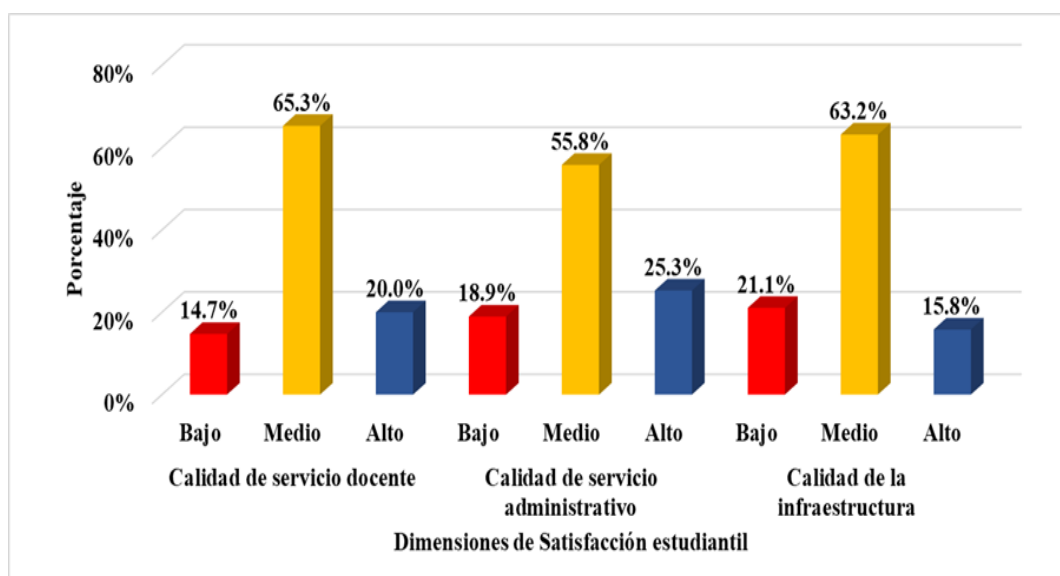
Porcentajes por nivel de la variable satisfacción estudiantil



Se nos indica que del 100% de los encuestados, el 52.6% ubican a la variable satisfacción estudiantil en el nivel medio, seguido del nivel alto en 24.2%, y 23.2% en el nivel bajo.

Tabla 5*Resultado de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción estudiantil*

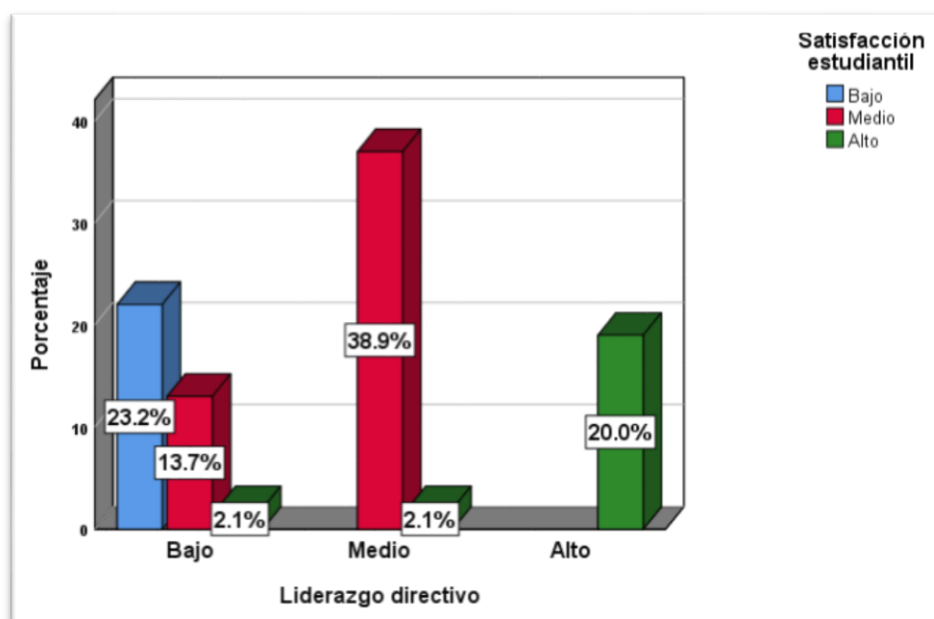
Dimensiones	Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio docente	Bajo	18-24	14	14.7%
	Medio	25-33	62	65.3%
	Alto	34-40	19	20.0%
Calidad de servicio administrativo	Medio	19-25	53	55.8%
	Alto	26-30	24	25.3%
	Total	0	95	100.0%
Calidad de la infraestructura	Bajo	7-17	20	21.1%
	Medio	18-25	60	63.2%
	Alto	26-30	15	15.8%
Total	0	95	100.0%	

Nota: Resultados según SPSS V26**Figura 5***Porcentaje por nivel de las dimensiones de la variable satisfacción estudiantil*

Del 100% de los encuestados, en la dimensión calidad de servicio docente sobresalió el nivel medio en 65.3%, en la dimensión calidad de servicio administrativo sobresalió el nivel medio en 55.8%, en la dimensión calidad de infraestructura sobresalió el nivel medio en 63.2%.

Tabla 6*Tablas cruzadas: liderazgo directivo y satisfacción estudiantil*

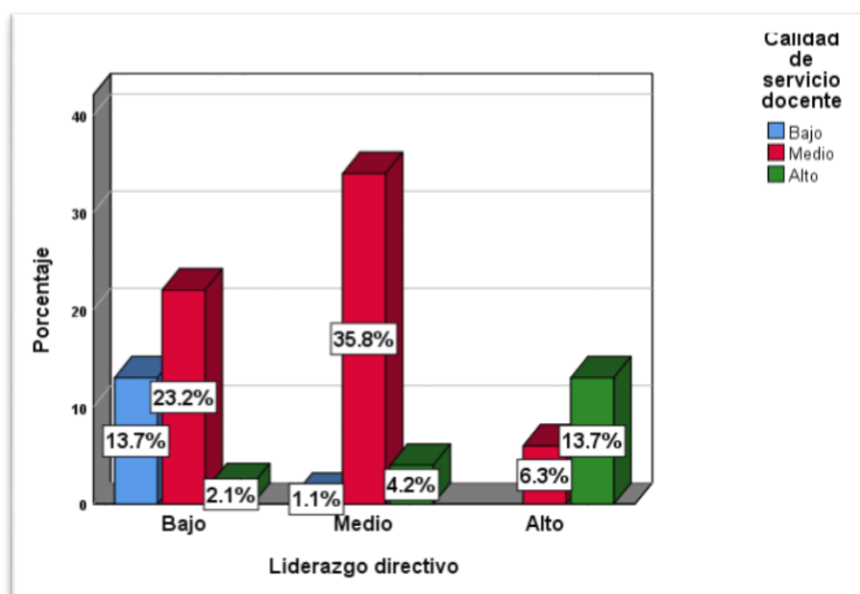
			Satisfacción estudiantil			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Liderazgo directivo	Bajo	Recuento	22	13	2	37
		% del total	23.2%	13.7%	2.1%	38.9%
	Medio	Recuento	0	37	2	39
	Alto	% del total	0.0%	38.9%	2.1%	41.1%
		Recuento	0	0	19	19
Total		% del total	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
		Recuento	22	50	23	95
		% del total	23.2%	52.6%	24.2%	100.0%

Nota: Resultados según SPSS V26**Figura 6***Porcentaje por nivel de la relación del liderazgo directivo y satisfacción estudiantil*

Según la tabla 6, se visualiza que solo el 20.0% de estudiantes indican que la relación entre el liderazgo directivo y satisfacción estudiantil es alto; el 38.9% de estudiantes indican que el liderazgo directivo es medio; seguido del 23.2% de estudiantes que considera que son bajos. Por consiguiente, se puede afirmar que el liderazgo directivo es medio en un 41.1% y la satisfacción estudiantil también es medio con un 52.6%.

Tabla 7*Tablas cruzadas: liderazgo directivo y calidad de servicio docente*

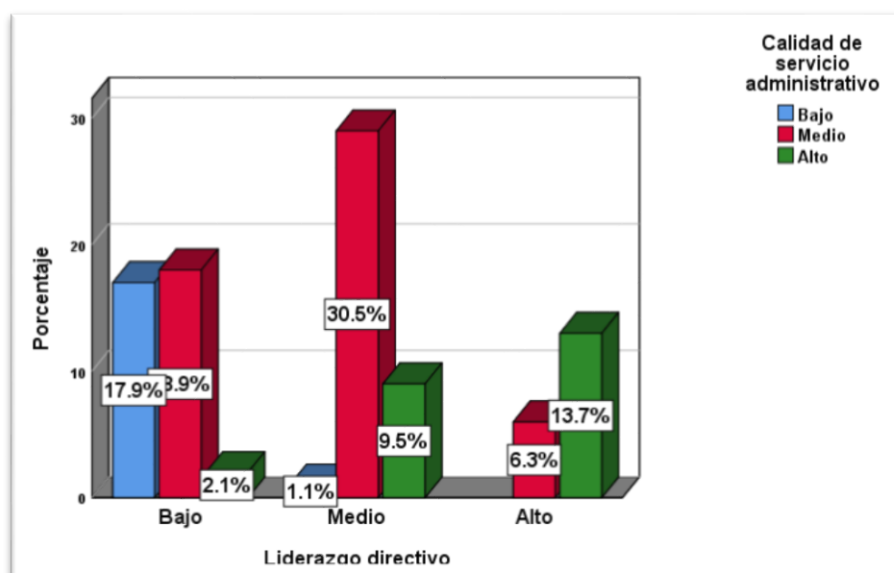
			Calidad de servicio docente			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Liderazgo directivo	Bajo	Recuento	13	22	2	37
		% del total	13.7%	23.2%	2.1%	38.9%
	Medio	Recuento	1	34	4	39
		% del total	1.1%	35.8%	4.2%	41.1%
	Alto	Recuento	0	6	13	19
		% del total	0.0%	6.3%	13.7%	20.0%
Total	Recuento	14	62	19	95	
	% del total	14.7%	65.3%	20.0%	100.0%	

Nota: Resultados según SPSS V26**Figura 7***Porcentaje por nivel de la relación del liderazgo directivo y calidad de servicio docente*

Visualizamos, solo el 13.0% de estudiantes indican que la relación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio docente es alto; el 35.8% de estudiantes indican que el liderazgo directivo es medio; finalmente, el 13.7% de alumnos indican que el liderazgo directivo y calidad de servicio docente es bajo. Por lo tanto, el liderazgo directivo es medio en un 41.1% y la calidad de servicio docente también es medio con un 65.3%.

Tabla 8*Tablas cruzadas: liderazgo directivo y calidad de servicio administrativo*

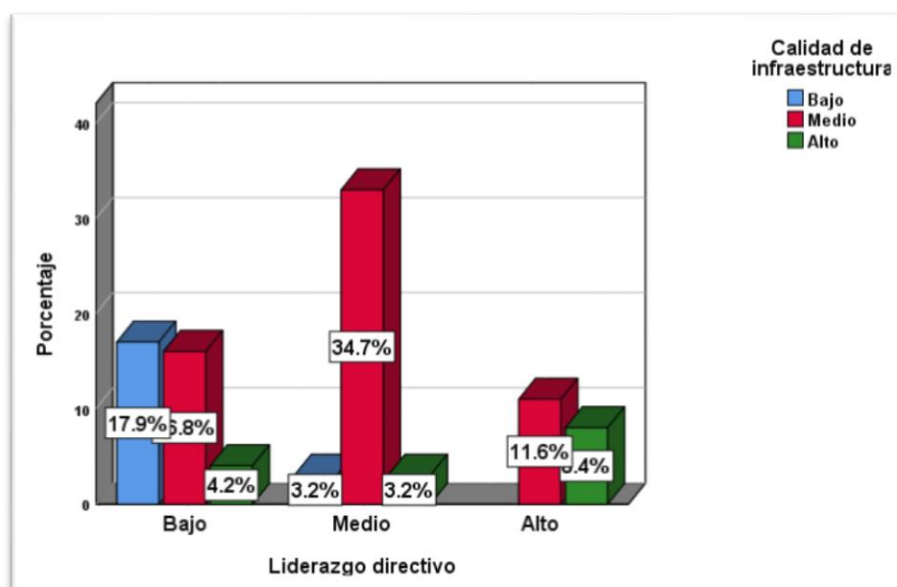
			Calidad de servicio administrativo			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Liderazgo directivo	Bajo	Recuento	17	18	2	37
		% del total	17.9%	18.9%	2.1%	38.9%
	Medio	Recuento	1	29	9	39
		% del total	1.1%	30.5%	9.5%	41.1%
	Alto	Recuento	0	6	13	19
		% del total	0.0%	6.3%	13.7%	20.0%
Total		Recuento	18	53	24	95
		% del total	18.9%	55.8%	25.3%	100.0%

Nota: Resultados según SPSS V26**Figura 8***Porcentaje por nivel de la relación del liderazgo directivo y calidad de servicio administrativo.*

Según tabla 8, visualizamos que solo 13.7% de estudiantes indican que la relación entre el liderazgo directivo y calidad de servicio administrativo es alto; el 30.5% de estudiantes indican que el liderazgo directivo es medio; finalmente, el 17.9% de estudiantes indican que el liderazgo directivo y calidad de servicio administrativo es bajo. Ergo, se puede afirmar que el liderazgo directivo es medio en un 41.1% y la calidad de servicio administrativo también es medio con un 55.8%.

Tabla 9*Tablas cruzadas: liderazgo directivo y calidad de infraestructura*

			Calidad de infraestructura			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Liderazgo directivo	Bajo	Recuento	17	16	4	37
		% del total	17.9%	16.8%	4.2%	38.9%
	Medio	Recuento	3	33	3	39
		% del total	3.2%	34.7%	3.2%	41.1%
	Alto	Recuento	0	11	8	19
		% del total	0.0%	11.6%	8.4%	20.0%
Total		% del total	21.1%	63.2%	15.8%	100.0%

Nota: Resultados según SPSS V26**Figura 9***Porcentaje por nivel de la relación del liderazgo directivo y calidad de infraestructura*

Según la tabla 9, visualizamos que solo el 8.4% de estudiantes indican que la relación entre el liderazgo directivo y calidad de infraestructura es alto; el 34.7% de estudiantes indican que el liderazgo directivo es medio; finalmente, el 17.9% de estudiantes indican nivel bajo al liderazgo directivo y calidad de infraestructura. Entonces, el liderazgo directivo es medio en un 41.1% y la calidad de infraestructura también es medio con un 63.2%.

Prueba de normalidad

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Criterio de decisión

Nivel de significancia: Nivel confianza= 95% y alfa =5%

Si $p < 0.05$ se rechaza H_0

Si $p > 0.05$ se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Tabla 10

Resultado de prueba de normalidad

Variable o dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a			¿Normalidad?
	Estadístico	gl	Sig.	
Liderazgo Directivo	.203	95	.000	No
Liderazgo Persuasivo	.167	95	.000	No
Liderazgo De Delegación	.134	95	.000	No
Liderazgo Formal	.195	95	.000	No
Satisfacción Estudiantil	.089	95	.036	No
Calidad Del Servicio Docente	.096	95	.030	No
Calidad Del Servicio Administrativo	.099	95	.022	No
Calidad De la Infraestructura	.153	95	.000	No

Nota. Resultado de la variable liderazgo directivo y satisfacción estudiantil

Fuente, autoría propia

En la tabla 10, la prueba de KS exhibe que la variable directiva (p -valor, sig., $p < 0,05$) no tiene normalidad los datos y la variable satisfacción estudiantil ($p > 0,05$) si tiene normalidad los datos de igual manera las dimensiones no tienen normalidad en los datos. Se usará pruebas no-paramétricas para evaluar la influencia: regresión logística ordinal.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe influencia significativa del liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil en una institución educativa pública de Huarochirí, 2023.

H₁: Existe influencia significativa del liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil en una institución educativa pública de Huarochirí, 2023.

Tabla 11*Resultado del modelo de ajuste*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	125,351			
Final	21,411	103,940	2	,000

Nota: autoría propia

Como sig.<0.05, los datos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 12*Resultado de Pseudo R cuadrado (variables ordinales)*

Cox y Snell	,665
Nagelkerke	,765
McFadden	,536

Nota: autoría propia

En la tabla de Pseudo R cuadrado, el estadístico de Nagelkerke indica que existe 76.5% de influencia de la VI sobre la VD.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe influencia significativa del liderazgo directivo en la calidad del servicio docente.

H1: Existe influencia significativa del liderazgo directivo en la calidad del servicio docente.

Tabla 13*Resultado de Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	62,299			
Final	18,306	43,993	2	,000

Nota: autoría propia

Como sig.<0.05, los datos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 14*Resultado de Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,371
Nagelkerke	,447
McFadden	,262

Nota: autoría propia

En la tabla 14 de Pseudo R cuadrado, el estadístico de Nagelkerke, indica que hay 44.7 % de influencia de la VI en la VD.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe influencia significativa del liderazgo directivo en la calidad del servicio administrativo.

H1: Existe influencia significativa del liderazgo directivo en la calidad del servicio administrativo.

Tabla 15*Resultado de Información de ajuste del modelo*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	64,749			
Final	18,116	46,633	2	,000

Nota: autoría propia.

Como sig.<0.05, los datos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 16*Resultado de Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,388
Nagelkerke	,450
McFadden	,248

Nota: autoría propia

En la tabla de Pseudo R cuadrado, el estadístico de Nagelkerke indica que existe 45.0% de influencia de la VI en la VD.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia significativa del liderazgo directivo en la calidad de la infraestructura.

H1: Existe influencia significativa del liderazgo directivo en la calidad de la infraestructura.

Tabla 17

Resultado de información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	50,440			
Final	25,644	24,796	2	,000

Nota: autoría propia.

Como sig.<0.05, los datos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 18

Resultado de Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,230
Nagelkerke	,274
McFadden	,143

Nota: autoría propia

En la tabla de Pseudo R cuadrado, el estadístico de Nagelkerke indica que existe 27.4% de influencia de la VI sobre la VD. De los resultados descriptivos e inferenciales se concluye: el liderazgo directivo influye en la satisfacción estudiantil.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia entre el liderazgo directivo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa pública de Huarochirí, 2023. De acuerdo a los resultados descriptivos del liderazgo directivo se determinó que se ubicó en el nivel medio (41,1%); así mismo sus dimensiones, liderazgo persuasivo, de delegación y formal, sobresalió el nivel medio. En este sentido, según la prueba de hipótesis general, se obtuvo, un valor sig. $p=0,000$ siendo ello $< 0,05$, por lo tanto, se determinó aceptar la hipótesis alterna “Existe influencia significativa del liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil en una institución educativa pública de Huarochirí, 2023”.

Este resultado encuentra similitud con el trabajo realizado por Campos (2020), se encontró en su mayoría, que la gestión se dio en un nivel regular (36,8%); indicando que, si no hay una buena gestión educativa de parte de los directivos, la satisfacción estudiantil será muy deficiente. Es decir, una institución educativa, se orienta a obtener buenos resultados educativos, por ello realiza una planificación de las metas educativas que se debe alcanzar durante el año, estas para que tengan éxito, deberían satisfacer las expectativas de la comunidad educativa, en ella están comprometida tanto los directivos como los docentes para conseguir estas metas. Esto se observó durante el periodo de estudio a distancia o semipresencial, la gran mayoría de los educandos no encontraban satisfacción en sus clases remotas, en consecuencia, la calidad educativa ha disminuido en un gran porcentaje (Quispe-Llactahuaman et al., 2023).

De acuerdo a la teoría revisado, el liderazgo es un concepto fundamental para las organizaciones, según Koontz y O'Donnell (2001) la consecuencia de metas colectivas es una idea que se relaciona con el liderazgo. En este sentido, la teoría conductual de la administración explicó que, para alcanzar los objetivos y metas, es necesario comprender las necesidades humanas para conocer las conductas y motivaciones de los individuos para mejorar el nivel de una institución. En consecuencia, el buen liderazgo directivo conduce a los integrantes de una institución hacia el trabajo por metas, utilizando la persuasión, comunicación, confianza, respeto, tolerancia, con la finalidad de la satisfacción de la comunidad educativa (Agüera-Ibáñez, 2004).

Por otro lado, el estudio de Rachmawati y Suyatno (2021), demostraron la influencia significativa (76,2%) entre el liderazgo directivo en la satisfacción académica, sobre todo en las competencias interpersonales de directores en la satisfacción laboral de docentes. Por lo tanto, las estrategias de gestión administrativas, serán efectivas si el director demuestra una buena competencia gerencial. Demostrar un buen liderazgo optimiza el compromiso laboral de los docentes y alcanzar las metas colectivas de la institución educativa. En consecuencia, diferentes estudios realizados, demostraron que la competencia gerencial de un director tuvo influencia en la satisfacción laboral y el compromiso pedagógico de los maestros. De acuerdo a Gómez (2002), afirmó que un buen liderazgo aumenta el compromiso de los maestros para alcanzar una meta. En este sentido la institución educativa como organización, debe sus resultados y logros educativos al compromiso de sus miembros y esto influye en la satisfacción laboral.

Por otro parte, el estudio correlacional de Laines (2021), obtuvo un nivel alto (52,2%), seguido de un nivel regular (30,4%) en cuanto a liderazgo directivo, pero obtuvo una correlación baja con la variable educación remota; esto indicó que, durante el periodo de estudio a distancia, la influencia del liderazgo directivo fue limitada; por lo cual, el directivo de una institución debería propiciar un trabajo pedagógico adecuada a las exigencias formativas de los estudiantes.

La labor del liderazgo del director es buscar empoderar con competencias y capacidades a todo el equipo directivo, para el progreso de un trabajo colegiado que acceda el logro de los aprendizajes; lo cual aumentará la confianza y el bienestar de los docentes, mostrarán una mayor capacidad para proyectar nuevas innovaciones educativas y manifestarán su satisfacción por la institución educativa. Por consiguiente, es influyente el factor liderazgo en la satisfacción del estudiante. Un buen líder directivo incentiva y guía a sus maestros al logro de su misión y visión educativa. En este sentido, el liderazgo transformacional se sostiene en un trabajo colaborativo, así como con el diálogo y la reflexión para el logro de las metas. Por ello será importante que el director como líder debe tener la capacidad de incentivar a su personal de una institución para realizar un trabajo en conjunto y así mejorar la calidad educativa (Delgadillo et al., 2023).

Así mismo, lo corrobora Peche (2020), propuso establecer conexión entre estas dos variables, liderazgo y satisfacción educativa, se obtuvo que el liderazgo

directivo tuvo un nivel regular (84,9%), lo mismo, con la otra variable. Según el autor, las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía del liderazgo, tuvieron una fuerte influencia en el agrado de los padres de familia, por lo tanto, cuando un directivo líder demuestra confianza motiva a sus maestros como colaboradores, incentiva a un trabajo colegiado, permite un trabajo organizado, da oportunidades de desarrollo profesional, influirá en la satisfacción y al buen clima estudiantil. Esto afirma que el liderazgo en los directivos fue influyente en la administración y gestión de las instituciones educativas, para la satisfacción estudiantil y en consecuencia para los logros y mejora de la calidad educativa (Gómez, 2002; Davis y Newstrom, 2003; Payeras, 2004 y Hellriegel y Slocum, 2004).

Esta preocupación por la mejora educativa en relación al liderazgo, fue analizada por Anchundia (2023), los primeros resultados indicaron que la variable liderazgo educativo desde la percepción docente se encontraban en nivel regular (38,29%), lo mismo sucede con la percepción de los padres de familia (44,24%). Por ello, se considera que el liderazgo en la gestión educativa tendrá incidencia en la percepción y satisfacción en la comunidad educativa. En consecuencia, será importante la percepción de como la gestión educativa, ofrece un servicio educativo, para lograr la satisfacción tanto de docentes y padres de familia. Por ello, el director como líder de esta gestión velará por el incremento de la calidad educativa. De acuerdo a Gento y Vivas (2003), explicó que la variable satisfacción estudiantil, será la aprobación que expresa el estudiante en cuanto al servicio de calidad que ofrece en una institución educativa. En este sentido, si un cliente, docente, padre de familia o estudiante, se encuentra satisfecho por el servicio educativo recibido, tendrán una actitud positiva y se sentirá cómoda por el trato recibido en la institución o empresa (Valencia, 2019). Lo contrario, en el campo educativo, sería tener estudiante y padres de familia insatisfechos por la calidad educativa recibida.

Según la teoría de la disonancia cognitiva propuesta por Festinger (1957), la cual fue se aplicó al campo psicológico, en relación a la satisfacción del consumidor. En este sentido, acorde a esta teoría, se estudia la relación entre las expectativas del cliente (padres y estudiantes) y su apreciación de la calidad del producto del servicio educativo (Vásquez et al., 2020). En consecuencia, cuando existe una alta

expectativas por el servicio educativo y su percepción no coincide con lo recibido, los clientes y actores educativos se encuentran insatisfechos por la calidad educativa de la institución educativa (Simbron y Sanabria, 2020).

Según lo propuesto en este estudio, sobre el primer objetivo específico fue determinar la influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio docente; se realizó la prueba de hipótesis específica 1, se obtuvo como resultado un valor sig. $p=0,000$ siendo ello $< 0,05$, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna "Existe influencia significativa del liderazgo directivo en la calidad del servicio docente". En cuanto, a la calidad educativa se obtuvo un nivel medio (65,3%), seguido de un nivel alto (20,0%). Estos resultados se relacionan con el estudio realizado por Salazar (2021), en el cual se determinó la influencia del liderazgo directivo con la calidad del servicio educativo en un 36,1%. Estos resultados confirman que una buena comunicación, una oportuna toma de decisión y la motivación hacia su personal en una institución educativa, tendrá una influencia positiva para lograr los objetivos educacionales. En este sentido, Agüera-Ibáñez (2004), siguió el liderazgo desde la perspectiva conductual, esta se relaciona con la organización del trabajo, la asignación de roles y responsabilidades en la institución, el respeto, la confianza y el propiciar un ambiente grato, estos factores conductuales motiva a mejorar el servicio educativo de los docentes.

Por consiguiente, el perfeccionamiento de los procesos y la evaluación del servicio docente, se encuentra en relación al liderazgo del equipo directivo, esto será importante para que una institución educativa obtenga buenos resultados educativos. Por lo contrario, el trabajo desarrollado por Yangali y Torres (2020), demostró que no existe relación entre la percepción de liderazgo directivo y el aprendizaje; se concluye que hay factores que influyen directamente en el aprendizaje, como puede ser el desempeño docente, la motivación del estudiante, incluso el ambiente donde se realiza el estudio, muchos estudiantes estuvieron bajo condiciones no aptas para el estudio remoto. Por lo tanto, se observó durante este periodo de pandemia, bajos resultados educativos en cuanto al aprendizaje (Cepal, 2020).

A diferencia de Baque (2021) en su estudio concluyó que un liderazgo eficiente se relaciona de manera positiva con una sensación de satisfacción con el servicio educativo. De acuerdo, a los resultados se obtuvo un 62% de los

encuestados considera que el liderazgo tiene un nivel regular; mientras que el 52% declara sentirse satisfecho. Por lo tanto, se evidenció que un liderazgo eficiente influye en la sensación de satisfacción. De acuerdo a la teoría de la disonancia cognitiva, un buen servicio educativo incrementa la satisfacción del cliente. Por ello, un liderazgo directivo, aumenta la calidad del servicio y por ende la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

Respecto, al segundo objetivo específico se planteó determinar la influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio administrativo y según lo establecido en la evaluación de la hipótesis específica 2, dio como resultado un valor sig. $p=0,000$ siendo ello $< 0,05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna "Existe influencia significativa del liderazgo directivo en la calidad del servicio administrativo". Este resultado se relaciona con el estudio realizado por Patermina (2021), estudió el nivel de liderazgo directivo en una institución y su influencia con la calidad educativa, determinó que el liderazgo transformacional obtuvo mayor influencia (92,16%); lo cual tiene una influencia positiva en la calidad educativa; se entiende por este liderazgo, que el líder directivo inspira a sus maestros, ofreciendo comprensión, motivación y sentido de pertenencia. En cuanto a la calidad educativa, se realizó una autoevaluación a la gestión directiva, académica, administrativa y a la comunidad. En ese estudio, se determinó que un 50% de logro de los procesos administrativos, lo cual era preocupante y mostraba la escasa planeación y seguimiento de las metas educativas propuestas durante ese año. A pesar de ello, se fue mejorando debido a un buen liderazgo educativo; en consecuencia, los buenos resultados administrativos estuvieron influenciado por un mejor liderazgo en la calidad de la institución.

Así mismo, este liderazgo transformacional, aumenta las capacidades creativas e innovadoras de los líderes, motiva a la consecución de las metas educativas, y propone una transformación en el servicio administrativo para la mejora de la calidad educativa (Valles-Ruiz, 2019). Esta afirmación refuerza el significado de posesión e identidad con la institución educativa. De acuerdo a Agüera-Ibáñez (2004), sostuvo que el liderazgo es una técnica que dirige y orienta a la comunidad educativa, a través de la comunicación, la confianza, el respeto y la tolerancia para la consecución de las metas y calidad educativa.

El trabajo desarrollado por Rachmawati y Suyatno (2021), sobre el liderazgo directivo y la satisfacción académica, resaltó importancia de las competencias interpersonales. Se llegó a la conclusión de que el compromiso laboral influye considerablemente en la satisfacción laboral de los docentes (76,2%), categorizado como sustancial y fuerte. Explicó que las estrategias organizacionales y administrativas serán efectivas si un buen líder tuviera buenas capacidades gerenciales. Según estudio realizados, estas habilidades influyen significativamente en la comunicación del equipo, en las actitudes de los docentes, así mismo con el clima institucional. En consecuencia, el compromiso pedagógico mejorará en un buen clima organizacional. En este sentido, el estilo de liderazgo transformacional, se enfoca en la motivación y el compromiso de los integrantes de una institución, y en la transformación de valores y objetivos se orientan al logro de las metas de la organización administrativa de la institución (Bass y Avolio, 1994).

Así mismo, acorde al tercer objetivo, “determinar la influencia del liderazgo directivo en la calidad de infraestructura”. Se evaluó la hipótesis específica 3, tuvo como resultado un valor sig. $p=0,000$ siendo ello $< 0,05$, lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna “Existe influencia significativa del liderazgo directivo en la calidad de la infraestructura”. Estos resultados se relacionan con el estudio de Samancioglu et al. (2020), en el cual se encontró una influencia en cuanto al liderazgo directivo en la satisfacción académico con un valor de 28.3%. Estos resultados explican la fuerte influencia que existe del liderazgo directivo, en la satisfacción de los docentes, para un compromiso organizacional. En consecuencia, un liderazgo distributivo, es un liderazgo que se extiende más allá de los individuos. Este liderazgo permite que toda la comunidad educativa sea agente de cambios en organización de la institución. Por lo tanto, el liderazgo es un término muy relevante para la conducción de una institución educativa; en consecuencia, se afirma que el liderazgo es una capacidad suficientemente influyente para la organización en la toma de decisiones de un equipo para conseguir las metas educativas de la institución (Gómez, 2004; Hellriegel y Slocum, 2004). De acuerdo a Delgadillo et al. (2023), el liderazgo en una institución educativa permite una organización y administración adecuada, no sólo con bienes inmuebles o materiales, sino también con un personal idóneo para el logro de los resultados académicos. Por ello, el liderazgo educativo busca la transformación en

lo cultural, ambiental y social; se propone la mejora constante de una institución. Su influencia es determinante para la calidad de la infraestructura de una escuela, esta necesitará ser mejorada para conseguir la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

Hasta hace poco, la infraestructura era percibida por directivos y padres de familia como el factor clave para la calidad educativa. Se creía que, por sí sola, era capaz de asegurar la realización de los objetivos de una institución educativa. Por fortuna, se ha ido comprendiendo que la infraestructura solo tiene impacto si se ve potenciada con personal docente calificado, con una formación verdaderamente por competencias, con estudiantes cuyas familias puedan generar un clima social propicio para el aprendizaje y una programación curricular que esté orientada hacia el desarrollo de capacidades.

La escuela requiere tener espacios que brinden las condiciones oportunas para la enseñanza y el aprendizaje, para ello la infraestructura desempeña un papel clave en la evolución favorable de estos procesos. Como tal, se compone de los elementos que constituyen el espacio físico para los propósitos educativos. Esto abarca los servicios básicos, el mobiliario, el ambiente en sí, los laboratorios, las áreas destinadas a la práctica deportiva, entre otros. Se conoce que una infraestructura en buen estado se asocia con el clima institucional, el interés de los educandos por el logro educativo, la disminución del ausentismo escolar, la mejora del sentimiento de pertenencia, reafirmación de la motivación en el personal docente.

En resumen, de los resultados descriptivos e inferenciales se concluye: el liderazgo directivo influye en la satisfacción estudiantil en una institución educativa pública de Huarochirí, 2023.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Conforme a las evidencias estadísticas se cumple el objetivo general, donde siguiendo la correlación causal existente se contempla que el p-valor= 0,000 siendo ello menor que 0,05. Así mismo, el valor de Nagelkerke fue de 0,765 evidenciándose la existencia de una influencia positiva entre el liderazgo directivo y la satisfacción de los estudiantes.
- Segunda:** En consonancia con los datos estadísticos se dio cumplimiento al objetivo específico 1 en el cual la correlación causal tiene p-valor= 0,000 menor que 0,05. Así mismo, el valor de Nagelkerke fue de 0,447 viendo una influencia moderada del liderazgo directivo en relación a la calidad del servicio docente.
- Tercera:** Considerando los datos demostrados estadísticamente según el objetivo específico 2, según el nivel de correlación causal donde el p-valor= 0,000 siendo ello < 0,05. Igualmente, el valor de Nagelkerke fue de 0,450 existiendo una influencia moderada del liderazgo directivo en relación con la calidad del servicio administrativo.
- Cuarta:** Distinguiéndose los datos expresados estadísticamente, de acuerdo al objetivo específico 3, siendo la correlación causal en donde el p-valor= 0,000<0,05. Asimismo, el valor de Nagelkerke fue de 0,274 existiendo una influencia baja de liderazgo directivo en relación con la calidad de infraestructura.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Al equipo de directivos de esta institución, realizar grupos focales con una perspectiva holística para que conozcan con mayor profundidad las expectativas de los docentes en cuanto al liderazgo directivo, para que así, se pueda lograr la satisfacción de los estudiantes en la institución educativa.
- Segunda:** Al equipo de docentes, realizar conversatorios con el fin de actualizar el diagnóstico de la formación docente, identificando logros alcanzados y algunos obstáculos de manera objetiva. De ese modo, es posible recoger información de los protagonistas sobre el liderazgo directivo para la mejora del servicio docente.
- Tercera:** A los directivos, se les sugiere revisar la proyección hacia la comunidad, en relación con el liderazgo directivo para la calidad de servicio administrativo, ya que el centro educativo está llamado a ser el centro cultural de la zona. No solo transmitiendo conocimientos, sino promoviendo actividades deportivas, culturales y que refuercen la identidad local.
- Cuarta:** Al equipo directivo y de bienestar educativo de la institución, se le sugiere acondicionar y mejorar la calidad de la infraestructura disponible, de acuerdo a las necesidades inmediatas, con la finalidad de brindar un mejor soporte para el bienestar del estudiante.

REFERENCIAS

- Agüera-Ibáñez, E. (2004). *Liderazgo y compromiso social. Hacia un nuevo tipo de liderazgo (estratégico, ético y con compromiso social)*. Ediciones de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Alvear, L., Monterrosa, L., Navarro, S. y Sañas, B. (2019). Estilos de liderazgo de la alta dirección en industrias exportadoras de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 575–591. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356017/html/>
- Anchundia, O. (2023). *Programa de liderazgo para mejorar los procesos de calidad en el nivel medio de una institución educativa, Guayaquil 2022* [tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107128>
- Aparicio, P., Elasri, A. y Triadó, X. (2021). Perfil de los usuarios de centros deportivos según sus expectativas. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 10(2), 91–106. <https://doi.org/10.6018/sportk.438371>
- Arispe, C., Yangali, S., Guerrero, M., Lozada, R., Acuña, L. y Arellano C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de pregrado*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020). *La educación en tiempos del coronavirus: los sistemas educativos de América Latina y el Caribe ante COVID-19*. <http://dx.doi.org/10.18235/0002337>
- Baque, M. (2021). *El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana, 2020* [tesis doctoral, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4688?show=full>
- Barroso, F. y Salazar, J. (2010). Liderazgo y clima organizacional en maquiladoras textiles de exportación. *The Anahuac Journal Business and Economics*, 10(2), 67-96.
- Bede, G. y Abe, T. (2021). The effect of change leadership on employee attitudinal support for planned organizational change. *Journal of Organizational Change*

<https://www.esmerald.com/insight/content/doi/10.1108/JOCM-08-2020-0244/full/html>

- Campos, J. (2020). *Liderazgo directivo y satisfacción del servicio remoto por COVID-19 en la institución educativa Esther Ferrini, Comas 2020* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51003>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Changar, M. y Atan, T. (2021). The Role of Transformational and Transactional Leadership Approaches on Environmental and Ethical Aspects of CSR. *Sustainability*, 13(3), 411-420. <https://doi.org/10.3390/su13031411>
- Channing, J. (2020). How Can Leadership Be Taught? Implications for Leadership Educators. *International Journal of Educational Leadership Preparation*, 15(1), 134–148. https://eric.ed.gov/?q=+Leadership&ff1=dtySince_2018&pg=2&id=EJ1254573
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45337>
- Concytec (2018, 4 de julio). *Ley que modifica diversos artículos de la Ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; y de la ley 28613, Ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica* (Concytec). Diario Oficial El Peruano. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/ley-marco-de-cte-it-ley-concytec>
- Creswell, J. y Creswell, D. (2018). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publishing.

- <https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=3>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Day, C., Sammons, P. y Gorgen, K. (2020). *Successful School Leadership*. Universidad de Nottingham. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED614324.pdf>
- Delgadillo, I., Limón, L. y Ochoa, S. (2023). Liderazgo de los directores de escuelas de educación primaria pública en Sonora. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*, 15(59), 193-214. <https://doi.org/10.26457/recein.v15i59.3545>
- Demirtas, O. y Karaca, M. (2020). *A Handbook of Leadership Styles*. Cambridge Scholars Publishing.
- Ferreira, R. (2021). El liderazgo directivo en la gestión escolar. Comparación de casos. *Ciencia Latina-Revista Multidisciplinar*, 5(5), 7219-7238. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.841
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford University Press.
- Fries, A., Kammerlander, N. y Leitterstorf, M. (2021). Leadership Styles and Leadership Behaviors in Family Firms: A Systematic Literature Review. *Journal of Family Business Strategy*, 12(1), 374-382. <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2020.100374>
- Fullan, M. (2002). *Liderar en una cultura de cambio*. Octaedro Ediciones.
- García-Lirios, C. (2022). Estructura categorial exploratoria del liderazgo transaccional en ámbitos conflictivos. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 152-163. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.094>
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Gómez, C. (2002). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 2(2), 61-77.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. Thompson Editores.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

- Kalkan, U., Aksal, F., Gazi, Z., Atasoy, R. y Dagli, G. (2020). The Relationship Between School Administrators' Leadership Styles, School Culture, and Organizational Image. *SAGE Open*, 10(5) 1-15. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244020902081>
- Koontz, H. y O'Donell, C. (2001). *Curso de administración moderna*. McGraw-Hill Practice.
- Laines, C. (2022). *Liderazgo directivo y educación remota de la institución educativa N° 10050, Reque* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57819>
- MacGregor, S., Phipps, J., Edwards, M., Kyffin, J., y Portes, V. (2021). Institutionally Embedded Professionals' Perspectives on Knowledge Mobilization: Findings from a Developmental Evaluation. *Canadian Journal of Higher Education*, 51(3), 166–183. <https://doi.org/10.47678/CJHE.VI0.189103>
- Maker, J. (2022). From Leading to Guiding, Facilitating, and Inspiring: A Needed Shift for the 21st Century. *Education Sciences*, 12(18), 1–15. https://eric.ed.gov/?q=transactional+leaders+&ff1=dtySince_2018&id=EJ1324808
- Maral, M. y Hamedoğlu, A. (2021). ¿El estilo de liderazgo de los administradores escolares afecta la gestión de conflictos? *Apuntes Universitarios*, 12(1), 268–287. <https://doi.org/10.17162/au.v11i5.933>
- Ministerio de Educación del Perú (2020, 15 de enero). *Lineamientos del Programa Nacional de Formación y Capacitación de Directores y Subdirectores de instituciones educativas*. Repositorio digital. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/477206/RVM_N_013-2020-MINEDU.pdf
- More, R. y Morey, M. (2021). Gestión del clima institucional y desempeño del personal docente de la Institución Educativa N° 7044 San Martín de Porres, Chorrillos. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2588>
- Oliver, R. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418-430. <https://doi.org/10.1086/209358>
- Özgenel, M. y Karsantik, I. (2020). Effects of school principals' leadership styles on

- leadership practices. *Malays J Med Sci.*, 8(2), 1–13.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1251617.pdf>
- Paternina, O. (2021). *Liderazgo del director y su influencia en la calidad educativa de la institución educativa El Dorado* [tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología de Panamá]. Repositorio institucional. <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/3591>
- Payeras, S. (2004). *Coaching y liderazgo: para directivos interesados en incrementar sus resultados*. Díaz de Santos.
- Peche, J. (2020). *Liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la institución educativa pública N° 80027, El Porvenir 2020* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48227>
- Perdomo, Y. y Prieto, R. (2009). El liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. *Revista de Estudios Temáticos*, 6(2), 20-35.
- Rachmawati, Y. y Suyatno, S. (2021). The Effect of Principals' Competencies on Teachers' Job Satisfaction and Work Commitment. *Participatory Educational Research*, 8(1), 362-378. <https://doi.org/10.17275/per.21.21.8.1>
- Real Academia de la Lengua (2023). *Diccionario de la lengua española. Edición del Tricentenario*. <https://dle.rae.es/l%C3%ADder?m=form>
- Quispe-Llactahuaman, S. Dávila, M., Cubas, M. y Tapia, A. (2023). Liderazgo transformacional en el clima institucional y el desempeño docente en Perú. *Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu.*, 7(27), 359-371. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.520>
- Rizo, A., Navarro, Y., y Blasco, C. (2020). Análisis de la satisfacción laboral de docentes universitarios. *Revista de Investigación Académica*, 24, 1-16. <https://doi.org/10.17979/raia.2020.24.0.7726>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración* (13ª. Ed.). Pearson Educación de México S.A.
- Robles, V., Contreras, F., Barbosa, D., y Juárez, F. (2013). Liderazgo en directivos colombianos versus mexicanos: un estudio comparativo. *Investigación & Desarrollo*, 21(2), 395-418.
- Rodríguez, A., López, F. y Rodríguez, M. (2019). Variables predictoras de la satisfacción laboral en profesores universitarios: Un estudio desde el modelo

- job demands-resources. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(2), 101-109.
<https://doi.org/10.11144/javerianacali.ppsi18-1.vpcl>
- Rodríguez, C., Breña, J. y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. 3Ciencias. Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
- Ross, C., Frommelt, G., Hazelwood, L. y Chang, R. (1987). The Role of Expectations in Patient Satisfaction with Medical Care. *Journal of Health Care Marketing*, 7(4), 16-25.
<https://www.proquest.com/openview/7486b27acbb904f6ab0d7cd358c8901d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=36770>
- Sachinski, E. y Pienta, S. (2021). O impacto do líder no comportamento dos colaboradores. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 2(1), 1–13.
<https://revistapsicologia.uniandrade.br/index.php/psico/article/view/16/15>
- Salazar, Z. (2021). *El liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 4015-Callao* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67508>
- Samancioglu, M., Baglibel, M. y Erwin, J. (2020). Effects of Distributed Leadership on Teachers' Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship. *Pedagogical Research*, 5(2), 1-9.
<https://doi.org/10.29333/pr/6439>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, A. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, P. y Trigo, B. (2021). The Effect of Emotional Intelligence on Transformational Leadership and Job Satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(1), 1–9.
<https://www.journalofwork.org/index.php/JOW/article/view/89>
- Simbron, F. y Sanabria, M. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 59–83.
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>

- Specchia, M., Cozzolino, R., Carini, E., Pilla, A., Galletti, C., Ricciardi, W. y Damiani, G. Leadership Styles and Nurses' Job Satisfaction. Results of a Systematic Review. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18(4), 155-169. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041552>
- Unesco (2019, 20 de diciembre). *Liderazgo de escuelas*. IIEP Learning Portal. <https://learningportal.iiep.unesco.org/es/fichas-praticas/mejorar-el-aprendizaje/liderazgo-de-escuelas>
- Unesco (2020, 1 de abril). *Encuesta COVID-19 a directores de escuela*. Varkey Foundation. <https://www.fundacionvarkey.org/noticias/encuesta-covid-19-a-directores-de-escuela>
- Universidad César Vallejo (2017, 23 de mayo). *Código de Ética*. Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. <https://bit.ly/2FIF1Ri>
- Uribe, A., Molina, J., Contreras, F., Barbosa, D. y Espinosa, J. (2013). Liderar equipos de alto desempeño: un gran reto para las organizaciones actuales. *Revista Universidad y Empresas*, 25(5), 53-71.
- Urribarri, O. y Romero, D. (2019). Liderazgo transaccional orientado a las tareas. Estilo típico en organizaciones de Medellín. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 89(2), 158-166. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8188291>
- Valcarce, M., Javaloyes, V., Grimaldi, M. y García, J. (2019). *Sport Business Symposium. Sport & Business, a Successful Relationship*. Wanceulen Editorial.
- Valencia, M. (2019). Estilo de liderazgo del equipo directivo y la satisfacción laboral de docentes de II.EE del distrito de los Olivos, Lima. *Balance's*, 7(9), 29–35. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/165>
- Valles-Ruiz, M. (2019). ¿Liderazgo transaccional o transformacional? El discurso de cinco rectoras de universidades mexicanas. *Jangwa Pana: Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 18(2), 123-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7453284>
- Vásquez, H., Palacios, D. y Reyes, J. (2020). Satisfacción laboral en docentes de educación superior en el contexto colombiano. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (61), 105-125. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/2095>

Vásquez, C., Terol, M., Aragón, M. y Esteve, M. (2022). *Actitudes y conducta, influencia social y comportamiento colectivo*. Editorial de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Yangali, J. y Torres, G. (2020). Liderazgo directivo y su impacto en el aprendizaje estudiantil en instituciones educativas. *Innova Research Journal*, 5(3), 58-75.
<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1579>

Zapatero, J. (2021). From the theory of cognitive dissonance to a theory of narrative dissonance: analysis of political marketing in the process of electrical reform in Mexico. *Pistas Educativas*, 43(139), 888-915.
<https://pistaseducativas.celaya.tecnm.mx/index.php/pistas/article/view/2707>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1 Liderazgo Directivo	Arte para orientar a los integrantes de la institución educativa a trabajar por metas en común, mediante la persuasión, comunicación, confianza, respeto, tolerancia, y capacidad de gestión. (Ibáñez, 1996).	Se aplicará el cuestionario de preguntas validados por los expertos	Liderazgo Persuasivo	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto mutuo - Habilidades de Comunicación Efectiva - Motivación Grupal - Ética y valores morales 	1-6	Ordinal tipo Likert donde los rangos fueron: Alto (81-98) Medio (66-80) Bajo (51-65)
			Liderazgo de Delegación	<ul style="list-style-type: none"> - Libertad de desarrollo de los empleados - Distribución de responsabilidades 	7-13	
			Liderazgo Formal	<ul style="list-style-type: none"> - Organización - Derecho de mandato jerárquico - Responsabilidad 	14-20	
Variable 2 Satisfacción Estudiantil	Es el nivel de estado de percepción que poseen los estudiantes con respecto a su institución; como resultado de la satisfacción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos. (Mejías y Martínez, 2009, citado por (Tello Saavedra, 2015).	Se aplicará el cuestionario de preguntas validados por los expertos	Calidad del servicio docente	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño docente - Evaluación docente - Actualización docente 	1-8	Alto (83-100) Medio (64-82) Bajo (46-63)
			Calidad del servicio administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño del área administrativa - Evaluación del personal administrativo - Requisitos del plantel administrativo 	9-14	
			Calidad de la infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación infraestructural - Cumplimiento de normas de construcción - Durabilidad 	15-20	

Anexo 2. Instrumentos

Instrumento 1. Cuestionario sobre liderazgo directivo

I. Datos informativos

Edad: _____

Género: _____

II. Cuestionario

Reciba usted un cordial saludo, en la búsqueda de la mejora continua de la formación inicial docente, te pedimos nos ayudes respondiendo este cuestionario sobre tu Institución Educativa. Lee atentamente cada una de las siguientes afirmaciones y responde, en una escala del 1 al 5, siendo: 1 “nunca”, 2 “casi nunca”, 3 “a veces”, 4 “casi siempre” y 5 “siempre”.

Te agradecemos que seas el más honesto (a) posible al responder este cuestionario para poder seguir mejorando.

Marca con una X en el recuadro que se ajusta más en cada una de las afirmaciones.

N.º	Afirmaciones	1	2	3	4	5
Dimensión de liderazgo persuasivo						
1	Crees que el respeto y los buenos modales constituyen el eje de la cultura institucional de la institución educativa pública de Huarochirí					
2	En tus actividades educativas, la comunicación sirve para compartir ideas, experiencias, consejos e informaciones.					
3	Los profesores de la institución educativa pública de Huarochirí promueven las relaciones interpersonales en la institución, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.					
4	Considera usted que en la institución educativa pública de Huarochirí debe incorporar en la planificación, temas acerca de la ética y los valores morales.					
5	Se siente satisfecho con la comunicación y el espíritu de cooperación que existe entre los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí					
6	La institución educativa pública de Huarochirí premia públicamente los logros alcanzados por los estudiantes y docentes.					
Dimensión de liderazgo de delegación						

7	En la institución educativa pública de Huarochirí el docente propone uno o varios delegados que le apoyen en su trabajo en el aula.					
8	Los coordinadores de ciclos de la institución educativa pública de Huarochirí supervisan y monitorean el avance porcentual del desarrollo de las sesiones de aprendizaje ejecutadas por los docentes.					
9	Distingues que en la institución educativa pública de Huarochirí existen actividades que retrasan el libre desarrollo de las actividades académicas.					
10	Considera que el docente deja trabajos de acuerdo con lo que los alumnos aprendieron en clase.					
11	Sientes que los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí se sienten comprometidos por alcanzar las metas trazadas por tu institución.					
12	Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí al elaborar sus programaciones considerando los intereses y necesidades de los estudiantes.					
13	Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí incorporan contenidos innovadores en la maya curricular del área a cargo, de acuerdo con el uso de las herramientas tecnológicas de información y comunicación disponible en la institución.					
Dimensión de liderazgo formal						
14	El director de la institución educativa pública de Huarochirí escucha a su equipo y en conjunto desarrollan planes de mejora institucional.					
15	En la institución educativa pública de Huarochirí observas que hay demasiadas discusiones, desaciertos entre trabajadores.					
16	El docente busca alternativas y sugerencias para mejorar su relación con los alumnos en el aula.					
17	El docente genera estrategias para que los alumnos creen alternativas de solución a los problemas dejados en clase.					
18	La programación de estudio, fortalecen la confianza entre docentes y estudiantes del área.					
19	La dirección les brinda a los estudiantes el reglamento interno de la institución educativa pública de Huarochirí					
20	En la institución educativa pública de Huarochirí se cumple con las actividades del monitoreo y acompañamiento a los alumnos. (Tutorías para alumnos en riesgo académico y deserción).					

Tabla 19*Ficha técnica de liderazgo directivo*

Indicador	Características
Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre liderazgo directivo
Autora:	Dalmiro Gutiérrez- adaptado por Rocío A. González Arias
Procedencia:	Escuela de Posgrado de la UCV
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Aulas de una institución de Educativa Básica Regular El cuestionario se compone de tres dimensiones y 20 ítems.
Significación:	Su objetivo es conocer la percepción acerca de cada uno de los tres tipos de liderazgo.

Instrumento 2. Cuestionario sobre satisfacción estudiantil

I. Datos informativos

Edad: _____

Género: _____

II. Cuestionario:

Reciba usted un cordial saludo, en la búsqueda de la mejora continua, te pedimos nos ayudes respondiendo este cuestionario sobre tu Institución Educativa. Lee atentamente cada una de las siguientes afirmaciones y responde, en una escala del 1 al 5, siendo: 1 “nunca”, 2 “casi nunca”, 3 “a veces”, 4 “casi siempre” y 5 “siempre”.

Te agradecemos que seas lo más honesto(a) posible al responder este cuestionario para poder mejorar continuamente.

Marca con una X en el recuadro que se ajusta más en cada una de las afirmaciones.

N.º	Afirmaciones	1	2	3	4	5
Dimensión de calidad del servicio docente						
1	La comunicación con los profesores en el aula es satisfactoria.					
2	Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí utilizan los diferentes programas y herramientas tecnológicas para realizar su clase más didáctica.					
3	Se siente satisfecho (a) con las estrategias de enseñanza-aprendizaje aplicadas en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje por sus docentes.					
4	Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí le motivan constantemente para realizar tus trabajos y cumplir tus objetivos.					
5	Siente que el docente se encuentra preparado para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.					
6	Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí asisten de manera adecuada y oportuna a sus aulas.					
7	La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con docentes que se actualizan constantemente.					
8	Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí comunican los criterios a evaluar en cada sesión para conseguir la eficacia en sus sesiones de aprendizaje del día a día.					

Dimensión de calidad del servicio administrativo					
9	Sientes que la atención brindada por parte del personal administrativo de la institución educativa pública de Huarochirí es el adecuado.				
10	Piensas que el tiempo y los procedimientos de los trámites documentarios en las diversas oficinas de la institución educativa pública de Huarochirí son los necesarios.				
11	El desempeño del personal administrativo se caracteriza por su gentil atención al público.				
12	Las condiciones físicas de las oficinas administrativas cuentan con espacios adecuados, iluminación, muebles y equipos de cómputo en buenas condiciones.				
13	En la institución educativa pública de Huarochirí observas que supervisan el avance de los servicios administrativos en las diferentes oficinas.				
14	Existen buenas relaciones humanas y comunicativas entre las diversas áreas de trabajo de la institución educativa pública de Huarochirí.				
Dimensión de calidad de la infraestructura					
15	La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con una infraestructura moderna y bien equipada.				
16	Consideras que las condiciones físicas de las aulas de clase de la institución educativa pública de Huarochirí inciden en el rendimiento académico de los estudiantes.				
17	La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con ambientes adecuados para atender emergencias en casos de accidentes.				
18	El material de la construcción de la infraestructura es el adecuado y garantiza una larga durabilidad.				
19	Se ejecutan planes de mejora y mantenimiento de la infraestructura de la institución.				
20	Las instalaciones de la institución educativa pública de Huarochirí cuentan con una infraestructura adecuada para brindar el servicio a personas con discapacidad.				

Tabla 20*Ficha técnica de satisfacción estudiantil*

Indicador	Características
Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre satisfacción estudiantil
Autora:	Dalmiro Gutiérrez- adaptado por Rocío A. González Arias
Procedencia:	Escuela de Posgrado de la UCV
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Aulas de una institución de Educativa Básica Regular El cuestionario se compone de tres dimensiones y 20 ítems.
Significación:	Su objetivo es conocer la percepción acerca de cada uno de los tres tipos de la satisfacción estudiantil.

Anexo 3. Certificado de Validez

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre liderazgo directivo**” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Raúl Delgado Arenas
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre liderazgo directivo
Autor:	Dalmiro Gutierrez
Procedencia:	Escuela de Posgrado de la UCV
Adaptación	González Arias, Rocío Anne.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Aulas de 4to y 5to grado de secundaria de una institución de Educación Básica Regular
Significación:	El cuestionario se compone de tres dimensiones (Liderazgo Persuasivo, liderazgo de delegación y liderazgo formal) se compone de tres dimensiones y 20 ítems, con cinco opciones de respuesta: 1 “nunca”, 2 “casi nunca”, 3 “a veces”, 4 “casi siempre” y 5 “siempre” Su objetivo es conocer la percepción acerca de cada uno de los tres tipos de liderazgo.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensione)	Definición
Liderazgo directivo: arte o técnica que permite la orientación de los integrantes de la institución educativa hacia el trabajo por metas, con una perspectiva colectiva, mediante la	Liderazgo Persuasivo	El liderazgo persuasivo se refiere a la capacidad de un líder para influir en los demás a través de la persuasión y la comunicación efectiva, logrando que adopten sus ideas y visiones de manera voluntaria. Implica presentar argumentos sólidos, adaptarse al estilo de comunicación de los demás, generar confianza y credibilidad, y utilizar técnicas persuasivas para motivar y guiar al equipo hacia un objetivo común, manteniendo la cohesión y el éxito del grupo.
	Liderazgo de Delegación	El liderazgo de delegación se refiere a la capacidad de un líder para asignar responsabilidades y autoridad a los miembros del equipo,

<p>persuasión, comunicación, confianza, respeto, tolerancia y capacidad de gestión. Agüera-Ibáñez (2004)</p>		<p>permitiéndoles tomar decisiones y llevar a cabo tareas de manera autónoma. Implica confiar en los demás, desarrollar sus habilidades y capacidades, y promover un ambiente de empoderamiento y desarrollo profesional. Un líder efectivo en la delegación equilibra la autonomía y la responsabilidad, brinda apoyo y establece expectativas claras, lo que promueve la motivación, el crecimiento del equipo y la eficiencia en la consecución de los objetivos organizacionales.</p>
	<p>Liderazgo Formal</p>	<p>El liderazgo formal se refiere a una posición de autoridad y poder establecida dentro de una estructura organizativa. Es el tipo de liderazgo que se asigna oficialmente a través de cargos, títulos o roles formales en una organización, y está respaldado por la jerarquía y las normas establecidas. Los líderes formales tienen la responsabilidad de tomar decisiones, dirigir y supervisar a los miembros del equipo, establecer objetivos y metas, y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. A menudo, se espera que los líderes formales muestren habilidades de comunicación efectiva, capacidad para resolver problemas y tomar decisiones, y capacidad para motivar y guiar a su equipo hacia el logro de los objetivos organizacionales.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la variable **Liderazgo directivo**

elaborado por _____ en el año _____. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre liderazgo directivo

- Primera dimensión: Liderazgo Persuasivo
- Objetivos de la Dimensión: Lograr que los demás adopten las ideas, visiones y metas propuestas por el líder de manera voluntaria y comprometida. A través de la persuasión efectiva, el líder busca influir en el comportamiento, las actitudes y las decisiones de los miembros del equipo, fomentando la alineación con los objetivos organizacionales y generando un ambiente de motivación y compromiso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto mutuo	1. Crees que el respeto y los buenos modales constituyen el eje de la cultura institucional de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
Habilidades de Comunicación Efectiva	2. En tus actividades educativas, la comunicación sirve para compartir ideas, experiencias, consejos e informaciones.	4	4	4	
	5. Se siente satisfecho con la comunicación y el espíritu de cooperación que existe entre los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
Motivación Grupal	3. Los profesores de la institución educativa pública de Huarochirí promueven las relaciones interpersonales en la institución, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	4	4	4	
	6. La institución educativa pública de Huarochirí premia públicamente los logros alcanzados por los estudiantes y docentes.	4	4	4	
Ética y valores morales	4. Considera usted que la institución educativa pública de Huarochirí debe incorporar en la planificación, temas acerca de la ética y los valores morales.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Liderazgo de delegación
- Objetivos de la Dimensión: Fomentar el crecimiento y el desarrollo de los miembros del equipo, al tiempo que se logran los objetivos organizacionales de manera eficiente. Al delegar responsabilidades y autoridad, el líder busca empoderar a los miembros del equipo, promoviendo su autonomía y confianza en sus habilidades.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Libertad de desarrollo de los empleados	8. Los coordinadores de ciclos de la institución educativa pública de Huarochirí supervisan y monitorean el avance porcentual del desarrollo de las sesiones de aprendizaje ejecutadas por los docentes.	4	4	4	
	9. Distingues que en la institución educativa pública de Huarochirí existen actividades que retrasen el libre desarrollo de las actividades académicas.	4	4	4	
	11. Sientes que los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí se sienten comprometidos por alcanzar las metas trazadas por tu institución.	4	4	4	
	12. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí, al elaborar sus programaciones consideran los intereses y necesidades de los estudiantes.	4	4	4	
	13. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí, incorporan contenidos innovadores en la maya curricular del área a cargo, de acuerdo con el uso de las herramientas tecnológicas de información y comunicación disponible en la institución.	4	4	4	
Distribución de responsabilidades	7. Los profesores de la institución educativa pública de Huarochirí proponen uno o varios delegados que le apoyen en su trabajo en el aula. 10. Considera que el docente deja trabajos de acuerdo con lo que los alumnos aprendieron en clase.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo formal

- Objetivos de la Dimensión: Proporcionar una estructura de dirección y toma de decisiones dentro de una organización. Los líderes formales tienen la responsabilidad de establecer y comunicar objetivos claros, dirigir a los miembros del equipo hacia el logro de esos objetivos y garantizar la eficiencia y efectividad en el desempeño de las tareas y funciones asignadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	14. El director de la institución educativa pública de Huarochirí escucha a su equipo y en conjunto desarrollan planes de mejora institucional	4	4	4	
	15. En la institución educativa pública de Huarochirí observas que hay demasiadas discusiones, desaciertos entre trabajadores.	4	4	4	
Derecho de mandato jerárquico	16. El docente busca alternativas y sugerencias para mejorar su relación con los alumnos en el aula.	4	4	4	
	17. El docente genera estrategias para que los alumnos creen alternativas de solución a los problemas dejados en clase	4	4	4	
	18. La programación de estudio, fortalecen la confianza entre docentes y estudiantes del área.	4	4	4	
Responsabilidad	19. La dirección les brinda a los estudiantes el reglamento interno de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
	20. En la institución educativa pública de Huarochirí se cumple con las actividades del monitoreo y acompañamiento a los alumnos. (Tutorías para alumnos en riesgo académico y deserción).	4	4	4	



Dr. Raúl Delgado Arenas
DNI 10366449

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario sobre satisfacción estudiantil**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Raúl Delgado Arenas
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre satisfacción estudiantil
Autora:	Dalmiro Gutiérrez
Procedencia:	Escuela de Posgrado UCV
Adaptación:	González Arias, Rocío Anne.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Aulas de 4to y 5to grado de secundaria de una institución de Educación Básica Regular
Significación:	El cuestionario se compone de tres dimensiones (Calidad del servicio docente, Calidad del servicio administrativo y Calidad de la infraestructura) 20 ítems, con cinco opciones de respuesta: 1 "nunca", 2 "casi nunca", 3 "a veces", 4 "casi siempre" y 5 "siempre" Su objetivo es conocer la percepción acerca de cada uno de los tres tipos de la satisfacción estudiantil.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción estudiantil: aprobación que expresa el educando de todas las condiciones que le ofrece la institución educativa para un servicio de calidad, por lo que se comprende la infraestructura, la enseñanza-aprendizaje, la identidad institucional y la realización personal (Gento y Vivas, 2003)	Calidad del servicio docente	<p>Se refiere a la capacidad y habilidad de los docentes para brindar una educación de alta calidad a los estudiantes. Implica una combinación de competencias técnicas, habilidades pedagógicas y características personales que contribuyen a crear un entorno de aprendizaje efectivo y enriquecedor. Los docentes que poseen una alta calidad de servicio son capaces de transmitir conocimientos de manera clara, utilizar métodos de enseñanza apropiados, adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes, fomentar el pensamiento crítico y creativo, y establecer relaciones positivas y de apoyo con los estudiantes. Además, la calidad del servicio docente implica la capacidad de proporcionar retroalimentación constructiva, evaluar el progreso de los estudiantes de manera justa y objetiva, y mantenerse actualizado en las mejores prácticas educativas. En resumen, la dimensión de la calidad del servicio docente se refiere a la capacidad de los docentes para proporcionar una educación de alta calidad que promueva el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.</p>
	Calidad del servicio administrativo	<p>La dimensión de la calidad del servicio administrativo se refiere a la eficiencia, efectividad y satisfacción en la prestación de los servicios administrativos dentro de una organización. Esto implica proporcionar respuestas rápidas y precisas a las necesidades de los usuarios, una comunicación clara y efectiva, una gestión adecuada de los recursos disponibles y un enfoque constante en la mejora de los procesos y la atención al cliente. El objetivo es garantizar una gestión administrativa eficiente, cumplir con los plazos y compromisos establecidos, y asegurar la satisfacción tanto de los clientes internos como externos a través de una atención de calidad y altos estándares de servicio.</p>
	Calidad de la infraestructura	<p>La dimensión de la calidad de la infraestructura se enfoca en la evaluación y mejora de los elementos físicos y tecnológicos que componen el entorno de una organización. Esto implica asegurar que las instalaciones estén en buen estado, seguras y adecuadas para su propósito, así como contar con equipos y tecnología actualizados y eficientes. El objetivo es proporcionar un entorno físico y tecnológico que facilite el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización, promoviendo la seguridad, el bienestar y la satisfacción de los usuarios. Se busca garantizar un entorno que respalde las operaciones de la organización y brinde una experiencia positiva a todos los involucrados.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la variable **satisfacción estudiantil** elaborado por [] en el año []. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción estudiantil

- Primera dimensión: Calidad del servicio docente

Objetivos de la Dimensión: Garantizar que los docentes proporcionen una educación de alta calidad que promueva el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño docente	1. La comunicación con los profesores en el aula es satisfactoria.	4	4	4	
	2. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí utilizan los diferentes programas y herramientas tecnológicas para realizar su clase más didáctica.	4	4	4	
Evaluación docente	3. Se siente satisfecho (a) con las estrategias de enseñanza-aprendizaje aplicadas en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje por sus docentes.	4	4	4	
	4. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí le motivan constantemente para realizar tus trabajos y cumplir tus objetivos	4	4	4	
	5. Siente que el docente se encuentra preparado para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje	4	4	4	
	6. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí asisten de manera adecuada y oportuna a sus aulas.	4	4	4	
Actualización docente	7. La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con docentes que se actualizan constantemente.	4	4	4	
	8. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí comunican los criterios a evaluar en cada sesión, para conseguir la eficacia en sus sesiones de aprendizaje del día a día.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad del servicio administrativo

Objetivos de la Dimensión: Asegurar una gestión administrativa eficiente y efectiva dentro de una organización. Esto implica proporcionar respuestas rápidas y precisas a las necesidades de los usuarios, una comunicación clara y efectiva, una gestión adecuada de los recursos y un enfoque constante en la mejora de los procesos y la atención al cliente.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño del área administrativa	9. Sientes que la atención brindada por parte del personal administrativo de la institución educativa pública de Huarochirí es el adecuado.	4	4	4	
	10. Piensas que el tiempo y los procedimientos de los trámites documentarios en las diversas oficinas de la institución educativa pública de Huarochirí son los necesarios.	4	4	4	
	14. Existen buenas relaciones humanas y comunicativas entre las diversas áreas de trabajo de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
Evaluación del personal administrativo	11. El desempeño del personal administrativo se caracteriza por su gentil atención al público.	4	4	4	
	13. En la institución educativa pública de Huarochirí observas que supervisan el avance de los servicios administrativos en las diferentes oficinas.	4	4	4	
Requisitos del plantel administrativo	12. Las condiciones físicas de las oficinas administrativas cuentan con espacios adecuados, iluminación, muebles y equipos de cómputo en buenas condiciones.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad de la infraestructura

Objetivos de la Dimensión: Proporcionar un entorno físico y tecnológico que facilite el funcionamiento eficiente y efectivo de una organización.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación infraestructural	15. La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con una infraestructura moderna y bien equiparada.	4	4	4	

	16. Consideras que las condiciones físicas de las aulas de clase de la institución educativa pública de Huarochirí inciden en el rendimiento académico de los estudiantes.	4	4	4	
Cumplimiento de normas de construcción	17. La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con ambientes adecuados para atender emergencias en casos de accidentes.	4	4	4	
	19. Se ejecutan planes de mejora y mantenimiento de la infraestructura de la institución.	4	4	4	
	20. Las instalaciones de la institución educativa pública de Huarochirí cuentan con una infraestructura adecuada para brindar el servicio a personas con discapacidad.	4	4	4	
Durabilidad	18. El material de la construcción de la infraestructura es el adecuado y garantiza una larga durabilidad.	4	4	4	



Dr. Raúl Delgado Arenas
DNI 10366449

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre liderazgo directivo**” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Julca Vera Noemi Teresa
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre liderazgo directivo
Autor:	Dalmiro Gutierrez
Procedencia:	Escuela de Posgrado de la UCV
Adaptación	González Arias, Rocío Anne.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Aulas de 4to y 5to grado de secundaria de una institución de Educación Básica Regular
Significación:	El cuestionario se compone de tres dimensiones (Liderazgo Persuasivo, liderazgo de delegación y liderazgo formal) se compone de tres dimensiones y 20 ítems, con cinco opciones de respuesta: 1 “nunca”, 2 “casi nunca”, 3 “a veces”, 4 “casi siempre” y 5 “siempre” Su objetivo es conocer la percepción acerca de cada uno de los tres tipos de liderazgo.

9. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Liderazgo directivo: arte o técnica que permite la orientación de los integrantes de la institución educativa hacia el trabajo por metas, con una perspectiva colectiva, mediante la persuasión, comunicación, confianza, respeto, tolerancia y capacidad de gestión. Agüera-Ibáñez (2004)</p>	<p>Liderazgo Persuasivo</p>	<p>El liderazgo persuasivo se refiere a la capacidad de un líder para influir en los demás a través de la persuasión y la comunicación efectiva, logrando que adopten sus ideas y visiones de manera voluntaria. Implica presentar argumentos sólidos, adaptarse al estilo de comunicación de los demás, generar confianza y credibilidad, y utilizar técnicas persuasivas para motivar y guiar al equipo hacia un objetivo común, manteniendo la cohesión y el éxito del grupo.</p>
	<p>Liderazgo de Delegación</p>	<p>El liderazgo de delegación se refiere a la capacidad de un líder para asignar responsabilidades y autoridad a los miembros del equipo, permitiéndoles tomar decisiones y llevar a cabo tareas de manera autónoma. Implica confiar en los demás, desarrollar sus habilidades y capacidades, y promover un ambiente de empoderamiento y desarrollo profesional. Un líder efectivo en la delegación equilibra la autonomía y la responsabilidad, brinda apoyo y establece expectativas claras, lo que promueve la motivación, el crecimiento del equipo y la eficiencia en la consecución de los objetivos organizacionales.</p>
	<p>Liderazgo Formal</p>	<p>El liderazgo formal se refiere a una posición de autoridad y poder establecida dentro de una estructura organizativa. Es el tipo de liderazgo que se asigna oficialmente a través de cargos, títulos o roles formales en una organización, y está respaldado por la jerarquía y las normas establecidas. Los líderes formales tienen la responsabilidad de tomar decisiones, dirigir y supervisar a los miembros del equipo, establecer objetivos y metas, y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. A menudo, se espera que los líderes formales muestren habilidades de comunicación efectiva, capacidad para resolver problemas y tomar decisiones, y capacidad para motivar y guiar a su equipo hacia el logro de los objetivos organizacionales.</p>

10. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la variable **Liderazgo directivo**

elaborado por _____ en el año _____. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre liderazgo directivo

- Primera dimensión: Liderazgo Persuasivo
- Objetivos de la Dimensión: Lograr que los demás adopten las ideas, visiones y metas propuestas por el líder de manera voluntaria y comprometida. A través de la persuasión efectiva, el líder busca influir en el comportamiento, las actitudes y las decisiones de los miembros del equipo, fomentando la alineación con los objetivos organizacionales y generando un ambiente de motivación y compromiso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto mutuo	1. Crees que el respeto y los buenos modales constituyen el eje de la cultura institucional de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
Habilidades de Comunicación Efectiva	2. En tus actividades educativas, la comunicación sirve para compartir ideas, experiencias, consejos e informaciones.	4	4	4	
	5. Se siente satisfecho con la comunicación y el espíritu de cooperación que existe entre los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
Motivación Grupal	3. Los profesores de la institución educativa pública de Huarochirí promueven las relaciones interpersonales en la institución, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	4	4	4	
	6. La institución educativa pública de Huarochirí premia públicamente los logros alcanzados por los estudiantes y docentes.	4	4	4	
Ética y valores morales	4. Considera usted que la institución educativa pública de Huarochirí debe incorporar en la planificación, temas acerca de la ética y los valores morales.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Liderazgo de delegación
- Objetivos de la Dimensión: Fomentar el crecimiento y el desarrollo de los miembros del equipo, al tiempo que se logran los objetivos organizacionales de manera eficiente. Al delegar responsabilidades y autoridad, el líder busca empoderar a los miembros del equipo, promoviendo su autonomía y confianza en sus habilidades.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Libertad de desarrollo de los empleados	8. Los coordinadores de ciclos de la institución educativa pública de Huarochirí supervisan y monitorean el avance porcentual del desarrollo de las sesiones de aprendizaje ejecutadas por los docentes.	4	4	4	
	9. Distingues que en la institución educativa pública de Huarochirí existen actividades que retrasen el libre desarrollo de las actividades académicas.	4	4	4	
	11. Sientes que los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí se sienten comprometidos por alcanzar las metas trazadas por tu institución.	4	4	4	
	12. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí, al elaborar sus programaciones consideran los intereses y necesidades de los estudiantes.	4	4	4	
	13. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí, incorporan contenidos innovadores en la maya curricular del área a cargo, de acuerdo con el uso de las herramientas tecnológicas de información y comunicación disponible en la institución.	4	4	4	
Distribución de responsabilidades	7. Los profesores de la institución educativa pública de Huarochirí proponen uno o varios delegados que le apoyen en su trabajo en el aula. 10. Considera que el docente deja trabajos de acuerdo con lo que los alumnos aprendieron en clase.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo formal
- Objetivos de la Dimensión: Proporcionar una estructura de dirección y toma de decisiones dentro de una organización. Los líderes formales tienen la responsabilidad de establecer y comunicar objetivos claros, dirigir a los miembros del equipo hacia el logro de esos objetivos y garantizar la eficiencia y efectividad en el desempeño de las tareas y funciones asignadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	14. El director de la institución educativa pública de Huarochirí escucha a su equipo y en conjunto desarrollan planes de mejora institucional	4	4	4	
	15. En la institución educativa pública de Huarochirí observas que hay demasiadas discusiones, desaciertos entre trabajadores.		4	4	

Derecho de mandato jerárquico	16. El docente busca alternativas y sugerencias para mejorar su relación con los alumnos en el aula.	4	4	4	
	17. El docente genera estrategias para que los alumnos creen alternativas de solución a los problemas dejados en clase	4	4	4	
	18. La programación de estudio, fortalecen la confianza entre docentes y estudiantes del área.	4	4	4	
Responsabilidad	19. La dirección les brinda a los estudiantes el reglamento interno de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
	20. En la institución educativa pública de Huarochirí se cumple con las actividades del monitoreo y acompañamiento a los alumnos. (Tutorías para alumnos en riesgo académico y deserción).	4	4	4	

Dra. Noemi Teresa Julca Vera
DNI 18837377

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario sobre satisfacción estudiantil**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Julca Vera Noemi Teresa
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre satisfacción estudiantil
Autora:	Dalmiro Gutierrez
Procedencia:	Escuela de Posgrado UCV
Adaptación:	González Arias, Rocío Anne.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Aulas de 4to y 5to grado de secundaria de una institución de Educación Básica Regular
Significación:	El cuestionario se compone de tres dimensiones (Calidad del servicio docente, Calidad del servicio administrativo y Calidad de la infraestructura) 20 ítems, con cinco opciones de respuesta: 1 "nunca", 2 "casi nunca", 3 "a veces", 4 "casi siempre" y 5 "siempre" Su objetivo es conocer la percepción acerca de cada uno de los tres tipos de la satisfacción estudiantil.

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Satisfacción estudiantil: aprobación que expresa el educando de todas las condiciones que le ofrece la institución educativa para un servicio de calidad, por lo que se comprende la infraestructura, la enseñanza-aprendizaje, la identidad institucional y la realización personal (Gento y Vivas, 2003)</p>	<p>Calidad del servicio docente</p>	<p>Se refiere a la capacidad y habilidad de los docentes para brindar una educación de alta calidad a los estudiantes. Implica una combinación de competencias técnicas, habilidades pedagógicas y características personales que contribuyen a crear un entorno de aprendizaje efectivo y enriquecedor. Los docentes que poseen una alta calidad de servicio son capaces de transmitir conocimientos de manera clara, utilizar métodos de enseñanza apropiados, adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes, fomentar el pensamiento crítico y creativo, y establecer relaciones positivas y de apoyo con los estudiantes. Además, la calidad del servicio docente implica la capacidad de proporcionar retroalimentación constructiva, evaluar el progreso de los estudiantes de manera justa y objetiva, y mantenerse actualizado en las mejores prácticas educativas. En resumen, la dimensión de la calidad del servicio docente se refiere a la capacidad de los docentes para proporcionar una educación de alta calidad que promueva el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.</p>
	<p>Calidad del servicio administrativo</p>	<p>La dimensión de la calidad del servicio administrativo se refiere a la eficiencia, efectividad y satisfacción en la prestación de los servicios administrativos dentro de una organización. Esto implica proporcionar respuestas rápidas y precisas a las necesidades de los usuarios, una comunicación clara y efectiva, una gestión adecuada de los recursos disponibles y un enfoque constante en la mejora de los procesos y la atención al cliente. El objetivo es garantizar una gestión administrativa eficiente, cumplir con los plazos y compromisos establecidos, y asegurar la satisfacción tanto de los clientes internos como externos a través de una atención de calidad y altos estándares de servicio.</p>
	<p>Calidad de la infraestructura</p>	<p>La dimensión de la calidad de la infraestructura se enfoca en la evaluación y mejora de los elementos físicos y tecnológicos que componen el entorno de una organización. Esto implica asegurar que las instalaciones estén en buen estado, seguras y adecuadas para su propósito, así como contar con equipos y tecnología actualizados y eficientes. El objetivo es proporcionar un entorno físico y tecnológico que facilite el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización, promoviendo la seguridad, el bienestar y la satisfacción de los usuarios. Se busca garantizar un entorno que respalde las operaciones de la organización y brinde una experiencia positiva a todos los involucrados.</p>

10. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la variable **satisfacción estudiantil**

elaborado por _____ en el año _____. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción estudiantil

- Primera dimensión: Calidad del servicio docente

Objetivos de la Dimensión: Garantizar que los docentes proporcionen una educación de alta calidad que promueva el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño docente	1. La comunicación con los profesores en el aula es satisfactoria.	4	4	4	
	2. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí utilizan los diferentes programas y herramientas tecnológicas para realizar su clase más didáctica.	4	4	4	
Evaluación docente	3. Se siente satisfecho (a) con las estrategias de enseñanza-aprendizaje aplicadas en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje por sus docentes.	4	4	4	
	4. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí le motivan constantemente para realizar tus trabajos y cumplir tus objetivos	4	4	4	
	5. Siente que el docente se encuentra preparado para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje	4	4	4	
	6. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí asisten de manera adecuada y oportuna a sus aulas.	4	4	4	
Actualización docente	7. La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con docentes que se actualizan constantemente.	4	4	4	
	8. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí comunican los criterios a evaluar en cada sesión, para conseguir la eficacia en sus sesiones de aprendizaje del día a día.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad del servicio administrativo

Objetivos de la Dimensión: Asegurar una gestión administrativa eficiente y efectiva dentro de una organización. Esto implica proporcionar respuestas rápidas y precisas a las necesidades de los usuarios, una comunicación clara y efectiva, una gestión adecuada de los recursos y un enfoque constante en la mejora de los procesos y la atención al cliente.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño del área administrativa	9. Sientes que la atención brindada por parte del personal administrativo de la institución educativa pública de Huarochirí es el adecuado.	4	4	4	
	10. Piensas que el tiempo y los procedimientos de los trámites documentarios en las diversas oficinas de la institución educativa pública de Huarochirí son los necesarios.	4	4	4	
	14. Existen buenas relaciones humanas y comunicativas entre las diversas áreas de trabajo de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
Evaluación del personal administrativo	11. El desempeño del personal administrativo se caracteriza por su gentil atención al público.	4	4	4	
	13. En la institución educativa pública de Huarochirí observas que supervisan el avance de los servicios administrativos en las diferentes oficinas.	4	4	4	
Requisitos del plantel administrativo	12. Las condiciones físicas de las oficinas administrativas cuentan con espacios adecuados, iluminación, muebles y equipos de cómputo en buenas condiciones.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad de la infraestructura

Objetivos de la Dimensión: Proporcionar un entorno físico y tecnológico que facilite el funcionamiento eficiente y efectivo de una organización.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación infraestructural	15. La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con una infraestructura moderna y bien equipada.	4	4	4	
	16. Consideras que las condiciones físicas de las aulas de clase de la institución educativa pública de Huarochirí inciden en el rendimiento académico de los estudiantes.	4	4	4	

Cumplimiento de normas de construcción	17. La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con ambientes adecuados para atender emergencias en casos de accidentes.	4	4	4	
	19. Se ejecutan planes de mejora y mantenimiento de la infraestructura de la institución.	4	4	4	
	20. Las instalaciones de la institución educativa pública de Huarochirí cuentan con una infraestructura adecuada para brindar el servicio a personas con discapacidad.	4	4	4	
Durabilidad	18. El material de la construcción de la infraestructura es el adecuado y garantiza una larga durabilidad.	4	4	4	

Dra. Noemi Teresa Julca Vera

DNI 18837377

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre liderazgo directivo**”
La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Edith Silva Rubio
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre liderazgo directivo
Autor:	Dalmiro Gutierrez
Procedencia:	Escuela de Posgrado de la UCV
Adaptación	González Arias, Rocío Anne.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Aulas de 4to y 5to grado de secundaria de una institución de Educación Básica Regular
Significación:	El cuestionario se compone de tres dimensiones (Liderazgo Persuasivo, liderazgo de delegación y liderazgo formal) se compone de tres dimensiones y 20 ítems, con cinco opciones de respuesta: 1 “nunca”, 2 “casi nunca”, 3 “a veces”, 4 “casi siempre” y 5 “siempre” Su objetivo es conocer la percepción acerca de cada uno de los tres tipos de liderazgo.

14. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Liderazgo directivo: arte o técnica que permite la orientación de los integrantes de la institución educativa hacia el trabajo por metas, con una perspectiva colectiva, mediante la persuasión, comunicación, confianza, respeto, tolerancia y capacidad de gestión. Agüera-Ibáñez (2004)</p>	<p>Liderazgo Persuasivo</p>	<p>El liderazgo persuasivo se refiere a la capacidad de un líder para influir en los demás a través de la persuasión y la comunicación efectiva, logrando que adopten sus ideas y visiones de manera voluntaria. Implica presentar argumentos sólidos, adaptarse al estilo de comunicación de los demás, generar confianza y credibilidad, y utilizar técnicas persuasivas para motivar y guiar al equipo hacia un objetivo común, manteniendo la cohesión y el éxito del grupo.</p>
	<p>Liderazgo de Delegación</p>	<p>El liderazgo de delegación se refiere a la capacidad de un líder para asignar responsabilidades y autoridad a los miembros del equipo, permitiéndoles tomar decisiones y llevar a cabo tareas de manera autónoma. Implica confiar en los demás, desarrollar sus habilidades y capacidades, y promover un ambiente de empoderamiento y desarrollo profesional. Un líder efectivo en la delegación equilibra la autonomía y la responsabilidad, brinda apoyo y establece expectativas claras, lo que promueve la motivación, el crecimiento del equipo y la eficiencia en la consecución de los objetivos organizacionales.</p>
	<p>Liderazgo Formal</p>	<p>El liderazgo formal se refiere a una posición de autoridad y poder establecida dentro de una estructura organizativa. Es el tipo de liderazgo que se asigna oficialmente a través de cargos, títulos o roles formales en una organización, y está respaldado por la jerarquía y las normas establecidas. Los líderes formales tienen la responsabilidad de tomar decisiones, dirigir y supervisar a los miembros del equipo, establecer objetivos y metas, y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. A menudo, se espera que los líderes formales muestren habilidades de comunicación efectiva, capacidad para resolver problemas y tomar decisiones, y capacidad para motivar y guiar a su equipo hacia el logro de los objetivos organizacionales.</p>

15. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la variable **Liderazgo directivo** elaborado por _____ en el año _____. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre liderazgo directivo

- Primera dimensión: Liderazgo Persuasivo
- Objetivos de la Dimensión: Lograr que los demás adopten las ideas, visiones y metas propuestas por el líder de manera voluntaria y comprometida. A través de la persuasión efectiva, el líder busca influir en el comportamiento, las actitudes y las decisiones de los miembros del equipo, fomentando la alineación con los objetivos organizacionales y generando un ambiente de motivación y compromiso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto mutuo	1. Crees que el respeto y los buenos modales constituyen el eje de la cultura institucional de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
Habilidades de Comunicación Efectiva	2. En tus actividades educativas, la comunicación sirve para compartir ideas, experiencias, consejos e informaciones.	4	4	4	
	5. Se siente satisfecho con la comunicación y el espíritu de cooperación que existe entre los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
Motivación Grupal	3. Los profesores de la institución educativa pública de Huarochirí promueven las relaciones interpersonales en la institución, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	4	4	4	
	6. La institución educativa pública de Huarochirí premia públicamente los logros alcanzados por los estudiantes y docentes.	4	4	4	
Ética y valores morales	4. Considera usted que la institución educativa pública de Huarochirí debe incorporar en la planificación, temas acerca de la ética y los valores morales.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Liderazgo de delegación
- Objetivos de la Dimensión: Fomentar el crecimiento y el desarrollo de los miembros del equipo, al tiempo que se logran los objetivos organizacionales de manera eficiente. Al delegar responsabilidades y autoridad, el líder busca empoderar a los miembros del equipo, promoviendo su autonomía y confianza en sus habilidades.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Libertad de desarrollo de los empleados	8. Los coordinadores de ciclos de la institución educativa pública de Huarochirí supervisan y monitorean el avance porcentual del desarrollo de las sesiones de aprendizaje ejecutadas por los docentes.	4	4	4	

	9. Distingues que en la institución educativa pública de Huarochirí existen actividades que retrasen el libre desarrollo de las actividades académicas.	4	4	4	
	11. Sientes que los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí se sienten comprometidos por alcanzar las metas trazadas por tu institución.	4	4	4	
	12. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí, al elaborar sus programaciones consideran los intereses y necesidades de los estudiantes.	4	4	4	
	13. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí, incorporan contenidos innovadores en la maya curricular del área a cargo, de acuerdo con el uso de las herramientas tecnológicas de información y comunicación disponible en la institución.	4	4	4	
Distribución de responsabilidades	7. Los profesores de la institución educativa pública de Huarochirí proponen uno o varios delegados que le apoyen en su trabajo en el aula. 10. Considera que el docente deja trabajos de acuerdo con lo que los alumnos aprendieron en clase.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo formal
- Objetivos de la Dimensión: Proporcionar una estructura de dirección y toma de decisiones dentro de una organización. Los líderes formales tienen la responsabilidad de establecer y comunicar objetivos claros, dirigir a los miembros del equipo hacia el logro de esos objetivos y garantizar la eficiencia y efectividad en el desempeño de las tareas y funciones asignadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	14. El director de la institución educativa pública de Huarochirí escucha a su equipo y en conjunto desarrollan planes de mejora institucional	4	4	4	
	15. En la institución educativa pública de Huarochirí observas que hay demasiadas discusiones, desaciertos entre trabajadores.	4	4	4	
Derecho de mandato jerárquico	16. El docente busca alternativas y sugerencias para mejorar su relación con los alumnos en el aula.	4	4	4	

	17. El docente genera estrategias para que los alumnos creen alternativas de solución a los problemas dejados en clase	4	4	4	
	18. La programación de estudio, fortalecen la confianza entre docentes y estudiantes del área.	4	4	4	
Responsabilidad	19. La dirección les brinda a los estudiantes el reglamento interno de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
	20. En la institución educativa pública de Huarochirí se cumple con las actividades del monitoreo y acompañamiento a los alumnos. (Tutorías para alumnos en riesgo académico y deserción).	4	4	4	



Dra. Edith Silva Rubio
DNI 03701645

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario sobre satisfacción estudiantil**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Edith Silva Rubio
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre satisfacción estudiantil
Autora:	Dalmiro Gutierrez
Procedencia:	Escuela de Posgrado UCV
Adaptación:	González Arias, Rocío Anne.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Aulas de 4to y 5to grado de secundaria de una institución de Educación Básica Regular
Significación:	El cuestionario se compone de tres dimensiones (Calidad del servicio docente, Calidad del servicio administrativo y Calidad de la infraestructura) 20 ítems, con cinco opciones de respuesta: 1 "nunca", 2 "casi nunca", 3 "a veces", 4 "casi siempre" y 5 "siempre" Su objetivo es conocer la percepción acerca de cada uno de los tres tipos de la satisfacción estudiantil.

14. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Satisfacción estudiantil: aprobación que expresa el educando de todas las condiciones que le ofrece la institución educativa para un servicio de calidad, por lo que se comprende la infraestructura, la enseñanza-aprendizaje, la identidad institucional y la realización personal (Gento y Vivas, 2003)</p>	<p>Calidad del servicio docente</p>	<p>Se refiere a la capacidad y habilidad de los docentes para brindar una educación de alta calidad a los estudiantes. Implica una combinación de competencias técnicas, habilidades pedagógicas y características personales que contribuyen a crear un entorno de aprendizaje efectivo y enriquecedor. Los docentes que poseen una alta calidad de servicio son capaces de transmitir conocimientos de manera clara, utilizar métodos de enseñanza apropiados, adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes, fomentar el pensamiento crítico y creativo, y establecer relaciones positivas y de apoyo con los estudiantes. Además, la calidad del servicio docente implica la capacidad de proporcionar retroalimentación constructiva, evaluar el progreso de los estudiantes de manera justa y objetiva, y mantenerse actualizado en las mejores prácticas educativas. En resumen, la dimensión de la calidad del servicio docente se refiere a la capacidad de los docentes para proporcionar una educación de alta calidad que promueva el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.</p>
	<p>Calidad del servicio administrativo</p>	<p>La dimensión de la calidad del servicio administrativo se refiere a la eficiencia, efectividad y satisfacción en la prestación de los servicios administrativos dentro de una organización. Esto implica proporcionar respuestas rápidas y precisas a las necesidades de los usuarios, una comunicación clara y efectiva, una gestión adecuada de los recursos disponibles y un enfoque constante en la mejora de los procesos y la atención al cliente. El objetivo es garantizar una gestión administrativa eficiente, cumplir con los plazos y compromisos establecidos, y asegurar la satisfacción tanto de los clientes internos como externos a través de una atención de calidad y altos estándares de servicio.</p>
	<p>Calidad de la infraestructura</p>	<p>La dimensión de la calidad de la infraestructura se enfoca en la evaluación y mejora de los elementos físicos y tecnológicos que componen el entorno de una organización. Esto implica asegurar que las instalaciones estén en buen estado, seguras y adecuadas para su propósito, así como contar con equipos y tecnología actualizados y eficientes. El objetivo es proporcionar un entorno físico y tecnológico que facilite el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización, promoviendo la seguridad, el bienestar y la satisfacción de los usuarios. Se busca garantizar un entorno que respalde las operaciones de la organización y brinde una experiencia positiva a todos los involucrados.</p>

15. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la variable **satisfacción estudiantil** elaborado por _____ en el año _____. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción estudiantil

- Primera dimensión: Calidad del servicio docente

Objetivos de la Dimensión: Garantizar que los docentes proporcionen una educación de alta calidad que promueva el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño docente	1. La comunicación con los profesores en el aula es satisfactoria.	4	4	4	
	2. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí utilizan los diferentes programas y herramientas tecnológicas para realizar su clase más didáctica.	4	4	4	
Evaluación docente	3. Se siente satisfecho (a) con las estrategias de enseñanza-aprendizaje aplicadas en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje por sus docentes.	4	4	4	
	4. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí le motivan constantemente para realizar tus trabajos y cumplir tus objetivos	4	4	4	
	5. Siente que el docente se encuentra preparado para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje	4	4	4	
	6. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí asisten de manera adecuada y oportuna a sus aulas.	4	4	4	
Actualización docente	7. La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con docentes que se actualizan constantemente.	4	4	4	
	8. Los docentes de la institución educativa pública de Huarochirí comunican los criterios a evaluar en cada sesión, para conseguir la eficacia en sus sesiones de aprendizaje del día a día.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad del servicio administrativo

Objetivos de la Dimensión: Asegurar una gestión administrativa eficiente y efectiva dentro de una organización. Esto implica proporcionar respuestas rápidas y precisas a las necesidades de los usuarios, una comunicación clara y efectiva, una gestión adecuada de los recursos y un enfoque constante en la mejora de los procesos y la atención al cliente.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño del área administrativa	9. Sientes que la atención brindada por parte del personal administrativo de la institución educativa pública de Huarochirí es el adecuado.	4	4	4	
	10. Piensas que el tiempo y los procedimientos de los trámites documentarios en las diversas oficinas de la institución educativa pública de Huarochirí son los necesarios.	4	4	4	
	14. Existen buenas relaciones humanas y comunicativas entre las diversas áreas de trabajo de la institución educativa pública de Huarochirí.	4	4	4	
Evaluación del personal administrativo	11. El desempeño del personal administrativo se caracteriza por su gentil atención al público.	4	4	4	
	13. En la institución educativa pública de Huarochirí observas que supervisan el avance de los servicios administrativos en las diferentes oficinas.	4	4	4	
Requisitos del plantel administrativo	12. Las condiciones físicas de las oficinas administrativas cuentan con espacios adecuados, iluminación, muebles y equipos de cómputo en buenas condiciones.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad de la infraestructura

Objetivos de la Dimensión: Proporcionar un entorno físico y tecnológico que facilite el funcionamiento eficiente y efectivo de una organización.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación infraestructural	15. La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con una infraestructura moderna y bien equipada.	4	4	4	
	16. Consideras que las condiciones físicas de las aulas de clase de la institución educativa pública de Huarochirí inciden en el rendimiento académico de los estudiantes.	4	4	4	

Cumplimiento de normas de construcción	17. La institución educativa pública de Huarochirí cuenta con ambientes adecuados para atender emergencias en casos de accidentes.	4	4	4	
	19. Se ejecutan planes de mejora y mantenimiento de la infraestructura de la institución.	4	4	4	
	20. Las instalaciones de la institución educativa pública de Huarochirí cuentan con una infraestructura adecuada para brindar el servicio a personas con discapacidad.	4	4	4	
Durabilidad	18. El material de la construcción de la infraestructura es el adecuado y garantiza una larga durabilidad.	4	4	4	



Dra. Edith Silva Rubio

DNI 03701645

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento de medición se aplicará el coeficiente alfa de Cronbach, que es utilizada para escala politómica, cuya fórmula utilizada es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Confiabilidad	
Magnitud	Rango
Muy fuerte	0,90 a 1,00
Fuerte	0,71 a 0,89
Moderada	0,50 a 0,70
Baja	0,01 a 0,49
No es confiable	0,00

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Donde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente alfa de Cronbach.

Variable	N.º de Ítems	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Liderazgo directivo	20	0.810	Fuerte
Satisfacción estudiantil	20	0.800	Fuerte

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento Liderazgo directivo fue 0.810, significa que el instrumento tiene fuerte confiabilidad y para el instrumento Satisfacción estudiantil fue 0.800, significa que tiene fuerte confiabilidad. Se recomienda el uso de dicho instrumento para recoger información con respecto a la variable de estudio.

Anexo 5. Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023.

Investigadora: Gonzalez Arias, Rocío Anne.

Propósito del estudio

Estamos invitando a su hijo (a) a participar en la investigación titulada “Liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023”, cuyo objetivo es determinar la influencia entre el liderazgo directivo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa pública de Huarochirí, 2023.

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado, de la carrera profesional Educación del programa académico de Maestría en Administración de la educación, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

y con el permiso de la institución educativa.

En esta investigación me resulta importante saber cómo influye el liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil de una institución educativa pública, enfocados en tres aspectos: calidad de servicio docente, calidad administrativa y calidad de infraestructura, ya que el aporte de los estudiantes será clave para el progreso y mejora de la educación.

Procedimiento

Si usted acepta que su hijo participe y su hijo decide participar en esta investigación (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: “Liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de su aula de la institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria:

Su hijo puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

Riesgo:

La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios:

Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad:

Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Gonzalez Arias, Rocío Anne. email: annya2980@gmail.com. y Docente asesor Dra. Julca Vera, Noemí Teresa email: nojulcave@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: Fecha y hora: